Des guichets aux contrôles. L'inspection du travail et ses publics dans la mise en conformité au droit

Anaïs Bonanno

▶ **To cite this version:**

Anaïs Bonanno. Des guichets aux contrôles. L'inspection du travail et ses publics dans la mise en conformité au droit. Sociologie. Ecole normale supérieure de lyon - ENS LYON, 2023. Français. ⟨NNT : 2023ENSL0014⟩. ⟨tel-04364636⟩

HAL Id: tel-04364636

https://shs.hal.science/tel-04364636v1

Submitted on 2 Jan 2026

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

Numéro National de Thèse : 2023ENSL0014

THÈSE

en vue de l'obtention du grade de Docteure, délivré par

L'ÉCOLE NORMALE SUPÉRIEURE DE LYON

École Doctorale n° 483
Sciences sociales

Discipline : Sociologie

Soutenue publiquement le 20/04/2023, par :

Anaïs BONANNO

Des guichets aux contrôles.
L'inspection du travail et ses publics dans la mise en conformité au droit

---

Devant le jury composé de :

BERNARD, Sophie	Professeure des universités	Université Paris-Dauphine	Rapporteure
LEJEUNE, Aude	Chargée de recherche HDR	CNRS-Université de Lille	Rapporteure
BONNAUD, Laure	Chargée de recherche	INRAE-Institut Agro Montpellier	Examinatrice
JOUZEL, Jean-Noël	Directeur de recherche	CNRS-IEP de Paris	Examinateur
MIAS, Arnaud	Professeur des universités	Université Paris-Dauphine	Examinateur
BÉROUD, Sophie	Professeure des universités	ENS de Lyon	Directrice de thèse
PÉLISSE, Jérôme	Professeur des universités	IEP de Paris	Co-directeur de thèse

À mes grands-parents qui, en leur temps, ont certainement constitué différents types d'usager.es de l'inspection du travail

Remerciements

Je remercie tout d'abord toutes les personnes dont les récits et les pratiques constituent le terreau de cette thèse. Celle-ci n'aurait pas pu voir le jour si elles ne m'avaient pas fait confiance en m'intégrant à leurs routines, en discutant avec moi du sens qu'elles donnent à ce qu'elles font, et en me racontant ce qui leur arrivait.

J'adresse mes sincères remerciements à Sophie Béroud et Jérôme Pélisse pour leur attention constante, leur bienveillance, et l'ensemble des relectures et conseils qui m'ont, chaque fois et jusqu'au dernier moment, faite avancer. La maturation de cette thèse doit beaucoup à leur accompagnement.

Je remercie également l'ensemble des membres du jury d'avoir accepté de lire et de discuter cette thèse : un grand merci à Sophie Bernard et Aude Lejeune d'avoir accepté d'être rapportrices de cette thèse, et à Laure Bonnaud, Jean-Noël Jouzel et Arnaud Mias, d'avoir accepté de l'examiner.

Je tiens à remercier les membres de la Direction générale du travail de m'avoir accordé leur confiance pour me permettre d'accéder à des observations dans les services déconcentrés du ministère du Travail. Un grand merci aux membres de la direction départementale du Baldanois et à celle du Gonelois, pour avoir facilité de façon très accueillante mon intégration dans les différents services, ainsi qu'aux membres de l'Union locale CGT de Flaret pour leur hospitalité.

J'ai eu la chance de réaliser ce travail dans des conditions matérielles confortables grâce aux financements dont j'ai pu bénéficier. Mon contrat doctoral et la co-direction sur laquelle il était basé m'ont permise d'être intégrée dans deux laboratoires et d'avoir accès aux différentes ressources que procurent ces rattachements. Je remercie toutes les équipes administratives de ces laboratoires pour leur grandes disponibilité et réactivité. J'ai en particulier une pensée, du côté de Triangle, pour Pascal Allais et Marie Lucchi pour les débuts de cette thèse, puis Salimou Djabiri, Anne-Sophie Presle et Anne Quezel pour la fin de celle-ci ; du côté du CSO, pour Valérie Bonnet Kebbouche et Simon Cordonnier. Un grand merci aussi à Françoise Pignol, de la Bibliothèque Diderot de Lyon, de m'avoir initiée en visio au logiciel Zotero en plein confinement. Je remercie également François Buton, Sandrine Lévêque et Rachel Vanneuville pour leurs conseils avisés et leur soutien dans le cadre de mon comité de suivi individuel.

Une partie des tris à plat et tris croisés présents dans cette thèse sont issus de la base de données lil-1211 : Enquête Relations Professionnelles et Négociations d'Entreprise – 2017 (2017, DARES – Ministère du Travail et de l'Emploi) dont l'accès m'a été autorisé, dans le cadre de l'exploitation quantitative de l'enquête REPONSE (projet REGTRAV), par la base Quetelet Progedo Diffusion (ADISP). Je tiens ici à en remercier les administrateur.es.

Je remercie également Amandine Marcellin Gros pour son soutien indispensable pendant mes deux années d'ATER à Paris 1, et plus généralement l'ensemble de l'équipe enseignante du département de sociologie, en particulier Thierry Pillon et Sophie Poirot-Delpech, et des personnels que j'ai rencontré.es dans cette université. J'ai pris grand plaisir à y enseigner et à y passer du temps. J'ai aussi une pensée pour tout.es les étudiant.es que j'ai rencontré.es dans les différents cours qui nous ont réuni.es : leurs questions et critiques des textes et des méthodes en sciences sociales m'ont permis de dénaturaliser certains réflexes de pensée que la pratique quotidienne de la recherche a tendance à calcifier.

Cette thèse a été ponctuée de moments de sociabilité entre doctorant.es et docteur.es qui m'ont permis de mûrir mes réflexions, de prendre connaissance d'enthousiasmants travaux en cours, et d'échanger collectivement – et souvent avec une autodérision salutaire – sur nos travaux et leurs conditions de réalisation, en nous soutenant les un.es les autres. Une pensée donc au groupe des « à terre » de Paris 1, aux membres du séminaire « Conflictualités au travail », à celles et ceux du séminaire SYMETT, au collectif Mosaïc, et enfin à toutes celles et ceux que j'ai croisé.es tout au long de ma thèse, à Triangle, au CSO, à Lyon 2, à Paris 1 et ailleurs.

J'adresse mes plus vifs remerciements à l'ensemble des personnes qui ont, pendant toute la durée de cette thèse, relu, modifié, discuté les documents que j'ai pu produire, et m'ont plus généralement aidée à avancer dans mes questionnements. Je pense en particulier, mais pas seulement, à François Alfandari, Carla Bertin, Lina Cardenas, Vincent-Arnaud Chappe, Saphia Doumenc, Mariangela Gasparotto, Romain Juston Morival, Léa Maroufin, Trung Nguyên Quang, Edwige Rémy, Quentin Schnapper, Louie Talbot, Vincent Tiano et Lucas Winiarski. Ce qu'il y a de bon dans ce travail leur doit beaucoup. Un merci spécial à celles et ceux qui, en plus de m'accompagner dans mes réflexions tout au long de ce travail, ont relu sa (presque) dernière mouture et ont grandement contribué à l'améliorer : Chloé Biaggi, Flavia Bujor, Lisa Degalle, Cyrine Gardes, Willy Gibard, Déborah Guy, Laurence Marty, Nicolas Pinsard et Lucas Tranchant.

Enfin, je voudrais remercier du fond du cœur ma famille, et en particulier mes parents, de m'avoir toujours accueillie et soutenue dans mes choix ; et les autres personnes incroyables qui m'entourent et qui chaque jour participent à mon cheminement affectif, intellectuel et politique. Elles et ils savent ce que je leur dois. J'ai une pensée particulière pour l'un d'entre eux, Tal Piterbraut-Merx, dont la présence malicieuse, l'important travail intellectuel et politique ont – avant que sa disparition l'assombrisse – nourri et égayé ce cheminement.

Résumé

Dans un contexte de réorganisations incessantes et de transformations des relations professionnelles, comment l'inspection du travail s'assure-t-elle de la conformité des entreprises au droit du travail ? A-t-elle une influence sur les usages du droit dans les conflits au travail contemporains ? À la croisée de la sociologie du travail, du droit, de l'action publique, des groupes professionnels et des relations professionnelles, cette thèse analyse les formes et les facteurs de différenciation du travail des agents de cette institution en France métropolitaine, entre 2017 et 2020. Mêlant une approche interactionniste et une approche dispositionnelle, elle s'appuie sur l'observation du travail des agents chargé.es du renseignement et de ceux chargé.es du contrôle auprès d'un triple public de directions, de représentant.es du personnel et de salarié.es. Elle mobilise également des entretiens avec l'ensemble de ces acteur.es, et avec des représentant.es d'organisations patronales et syndicales à l'échelle locale. Cette thèse renouvelle l'étude de l'inspection du travail en saisissant, dans un même geste et sur une grande diversité d'infractions et de types d'établissements, les ressources et contraintes qui conditionnent l'activité professionnelle de ses agents, et la façon dont ces différents types de publics pratiquent et catégorisent cette institution. À partir du cadre théorique de la *street-level bureaucracy*, elle démontre le rôle des agents de l'inspection du travail dans la diffusion de normes de juridicisation des relations professionnelles et de gestion des conflits au travail. Elle analyse les ressources inégales dont disposent les usager.es pour avoir accès aux ressources de cet acteur pivot des relations professionnelles, et les rapports à la justice et au droit du travail qui sous-tendent leurs pratiques. D'une part, elle montre que les processus de conformation au droit du travail dans les entreprises françaises se différencient en fonction des ressources dont disposent les agents d'inspection, les salarié.es et directions d'entreprise, de la taille des établissements et des types d'infractions. D'autre part, elle éclaire les conditions auxquelles, de part et d'autre du contrat de travail, des individus et des collectifs se saisissent du droit, pour renseigner les transformations et le poids de ce répertoire d'action dans les relations professionnelles.

Mots-clés : travail ; droit ; relations professionnelles ; *street-level bureaucracy* ; inspection ; conflictualités au travail

Abstract

In a context of constant reorganizations and transformations in industrial relations, how does the Labor Inspectorate ensure that companies comply with labor law? Does this institution have an influence on the use of law in contemporary workplace conflicts? At the crossroads of the sociology of work, law, public action, professions and industrial relations, this dissertation analyses the different forms of the work of the agents of the Labor inspectorate in metropolitan France, between 2017 and 2020. Combining an interactionist and a dispositional approach, it is based on the observation of the work of information and control officers, who face a triple audience consisting of managers, staff representatives and employees. This thesis also involves interviews with all of these actors, and with representatives of employer and trade-union organizations at the local level. This dissertation renews the research on the Labor Inspectorate by capturing, based on the study a wide diversity of offenses and types of organizations, the resources and constraints that condition the professional activity of its agents, and the way in which these different types of public use and perceive this institution. Using the theoretical framework of "street-level bureaucracy", it demonstrates the role of labor inspectors in the diffusion of norms for the juridicization of industrial relations and the management of conflicts at work. It analyzes the unequal resources available to the users who would want to benefit from the action of this pivotal actor in industrial relations, and the relationships to justice and labor law that underpin their practices. On the one hand, it shows how differentiated processes of compliance with labor law in French companies are, depending on the resources available to inspection officers, the employees and the company management, the size of the organizations and the types of offenses. On the other hand, it sheds light on the conditions under which, on both sides of the employment contract, individuals and collectives seize the law, in order to measure the transformations and the weight of this repertoire of actions in industrial relations.

Keywords: labor; law; industrial relations; street-level bureaucracy; inspection; workplace conflict

Liste des principaux sigles

ANPE	Agence nationale pour l'emploi
AT	Accident du travail
BEP	Brevet d'études professionnelles
BIT	Bureau international du travail
BOP	Budget opérationnel de programme
BTP	Bâtiment et travaux publics
CAP (la)	Commission administrative paritaire
CAP (le)	Certificat d'aptitude professionnelle
CAPES	Certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré
CAP-Sitere	Contrôle, action, pilotage – système d'information travail en réseau
Carsat	Caisse d'assurance retraite et de santé au travail
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CE	Comité d'entreprise
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CFE-CGC	Confédération française de l'encadrement — confédération générale des cadres
CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
CFTC-TEF	Confédération française des travailleurs chrétiens – Travail emploi formation
CGIET	Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies
CGT	Confédération générale du travail
CGT-TEFP	Confédération générale du travail – Travail emploi formation professionnelle
CHSCT	Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

CIA	Complément indemnitaire annuel
CLP	Classification, labelling, packaging
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CPAM	Caisse primaire d'assurance maladie
CNT-TAS	Confédération nationale du travail – Travail affaires sociales
CODAF	Comité opérationnel départemental anti-fraude
CPME	Confédération des petites et moyennes entreprises
CRIT	Concours réservé d'inspecteur.e du travail
CSE	Comité social et économique
CSSCT	Commission santé, sécurité et conditions de travail
CTM	Comité technique ministériel
CTSD	Comité technique des services déconcentrés
DEETS	Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
DESS	Diplôme d'études supérieures spécialisées
DGI	Danger grave et imminent
DGT (la)	Direction générale du travail
DGT (le)	Directeur général du travail
Direccte	Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
DP	Délégué.e du personnel
DREETS	Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
DRH	Direction / directeur.e des ressources humaines
DRJSCS	Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
DUP	Délégation unique du personnel
ENM	École nationale de la magistrature

EPI	Équipement de protection individuelle
EPIT	Examen professionnel d’accès au corps de l’inspection du travail
ESSOC	Pour un État au service d'une société de confiance
FFBTP	Fédération française du bâtiment
FO	Force ouvrière
FSU	Fédération syndicale unitaire
IET	Inspecteur.e-élève du travail
IGAS	Inspection générale des affaires sociales
IGF	Inspection générale des finances
IT	Inspection du travail
ITS	Inspecteur.e du travail stagiaire
INRS	Institut national de recherche et de sécurité
INTEFP	Institut national du travail, de l’emploi et de la formation professionnelle
ITEPSA	Inspection du travail, de l’emploi et de la protection sociale agricole
LOLF	Loi organique relative aux lois de finances
LSP	Licenciement de salarié.e protégé.e
Medef	Mouvement des entreprises de France
NAO	Négociation annuelle obligatoire
ODR	Observatoire de la demande de renseignements
OIT	Organisation internationale du travail
PDG	Président.e directeur.e général.e
PMDIT	Plan de modernisation et de développement de l’inspection du travail
PME	Petite et moyenne entreprise
PNA	Plan national d’action

PSE	Plan de sauvegarde de l'emploi
PSI	Prestation de service internationale
PV	Procès-verbal
REPONSE	Relations professionnelles et négociations d'entreprise
Réate	Réforme de l'administration territoriale de l'État
RGPP	Révision générale des politiques publiques
RPS	Risques psycho-sociaux
RRH	Responsable des ressources humaines
RUC	Responsable d'unité de contrôle
SMOE	Service de la main d'œuvre étrangère
SNITMO	Syndicat national de l'inspection du travail et de la main-d'œuvre
SNU TEFE-FSU	Syndicat national unitaire travail emploi formation – Fédération syndicale unitaire
SR	Service de renseignements
SUD-TAS	Solidaires, unitaires, démocratiques – Travail affaires sociales
SYNTEF-CFDT	Syndicat national travail emploi formation – Confédération française démocratique du travail
TPE	Très petite entreprise
UC	Unité de contrôle
UD	Union départementale
UL	Union locale
UNSA-Itefa	Union nationale des syndicats autonomes – Inspection du travail, de l'emploi, de la formation et administration
VLEP	Valeur limite d'exposition professionnelle

Sommaire

Remerciements....1

Résumé....3

Abstract....5

Liste des principaux sigles....7

Introduction générale....13

Partie 1. Une *street-level bureaucracy* du droit du travail. Transformations organisationnelles, divisions du travail et normes professionnelles....

Chapitre 1. Réformer l'inspection du travail ? Réorganisations et tensions autour de la place des usager.es (2014-2020)....71

Chapitre 2. Renseigner, contrôler, sanctionner. Divisions du travail, pouvoirs discrétionnaires et normes professionnelles....141

Partie 2. Aux guichets de l'inspection du travail. La qualification juridique des injustices au travail comme enjeu....

Chapitre 3. Renseigner et être renseigné.es à l'inspection du travail. Cadrages juridiques des injustices au travail....225

Chapitre 4. « Bien » saisir l'inspection du travail, « bien » être saisi.es. Salarié.es et représentant.es du personnel face aux agents de contrôle....293

Partie 3. Quand l'inspection du travail est dans l'entreprise. Stratégies, discours et conflits autour de la conformité au droit....

Chapitre 5. Inspecteur.es et inspecté.es. Quand l'impératif de conformation au droit entre dans les établissements de droit privé....377

Chapitre 6. L'inspection du travail dans les relations sociales. Enjeux de positionnement, pratiques de prévention et travail relationnel....463

Conclusion générale....546

Bibliographie....560

Annexes....600

Table des matières....632

Introduction générale

Le 17 mars 2020, la France connaît une première période de confinement décrétée par le gouvernement afin d'endiguer le nombre de contaminations et de décès liés à l'épidémie de coronavirus. Dans un contexte de pénurie de masques chirurgicaux et de FFP2[1], certain.es agents de contrôle du ministère du Travail réalisent des contrôles, en vertu de leurs prérogatives d'entrer dans les entreprises de droit privé pour y vérifier l'application du droit du travail. C'est le cas d'Anthony Smith. Cet inspecteur du travail dans la Marne est saisi par les représentant.es du personnel d'une association d'aide à domicile, dont les salarié.es n'ont pas d'équipements de protection individuelle. Certain.es sont suspecté.es[2] d'avoir contracté le virus, tandis que certain.es de leurs patient.es décèdent, probablement des suites du virus. Cet inspecteur envoie plusieurs courriers d'observation à l'employeur, mais les échanges sont difficiles (Bonnet, Primerano, 2022). Dans le même temps, l'employeur contacte la directrice départementale du travail de la Marne et se plaint d'être « harcelé » par l'inspecteur. Celle-ci lui répond de ne pas tenir compte de ses messages[3]. Quant à Anthony Smith, après que trois salarié.es aient exercé leur droit de retrait et en l'absence de mesures satisfaisantes, il entame une procédure judiciaire en référé[4]. Autrement dit, il demande au juge d'enjoindre l'employeur de cette structure de prendre les mesures de prévention nécessaires pour protéger la santé des salarié.es contre le risque que constitue la contamination au coronavirus. Dans un contexte où le gouvernement insiste sur la nécessité de poursuivre l'activité économique[5], l'initiative de cette procédure vaut à Anthony Smith des sanctions de la part de la Direction générale du travail (DGT), qui est, depuis 2007, l'autorité centrale du ministère du Travail. Cet inspecteur aurait à la fois « enjoint aux employeurs des conditions de maintien d'activité non conformes aux prescriptions des autorités sanitaires » et « développé des pratiques internes non conformes aux règles professionnelles et déontologiques applicables »[6]. Après avoir été suspendu de ses fonctions pendant 136 jours, il est déplacé d'office dans un autre département. Deux ans plus tard, le tribunal

1 Voir à ce propos Deroche C. *et al.,* 8 décembre 2020, « Santé publique : pour un nouveau départ - Leçons de l'épidémie de covid-19 », rapport n° 199 (2020-2021) fait au nom de la CE Évaluation des politiques publiques face aux pandémies. URL : www.senat.fr/rap/r20-199-1/r20-199-1.html, consulté le 19 décembre 2022.

2 Les tests de dépistage ne sont, à l'époque, pas disponibles.

3 Forboteaux I., 16 septembre 2020, « Anthony Smith : "Celui qui a dit que j'étais coupable a décidé de la sanction. Ce n'est en aucun cas le droit" », *France 3 grand-est*. URL : https://france3-regions.francetvinfo.fr/grand-est/marne/reims/anthony-smith-celui-qui-dit-que-j-etais-coupable-decide-sanction-ce-n-est-aucun-cas-droit-1873894.html, consulté le 19 décembre 2022.

4 Cette procédure sera rejetée pour vice de forme.

5 À ce propos, voir par exemple Philippin Y., 19 mars 2020, « Covid-19: Pénicaud demande de "challenger" les entreprises qui baissent le rideau », *Mediapart*. URL : https://www.mediapart.fr/journal/france/190320/covid-19-penicaud-demande-de-challenger-les-entreprises-qui-baissent-le-rideau, consulté le 19 décembre 2022 ; Confédération de l'artisanat et des petites entreprises du bâtiment, 19 mars 2020, « La CAPEB conteste l'appel du Ministère de l'Intérieur à poursuivre les chantiers ». URL : https://www.capeb.fr/actualites/la-capeb-conteste-l-appel-du-ministere-de-l-interieur-a-poursuivre-les-chantiers, consulté le 19 décembre 2022.

administratif de Nancy annule la sanction prononcée à son encontre. Il estime que l'inspecteur « ne s'[est] livré à aucun abus de droit » dans les suites qu'il a données à ses contrôles. Plus généralement, il considère que « les inspecteurs [sont] tenus de respecter les instructions de leur hiérarchie, sauf si, comme c'est le cas dans cette affaire, les instructions entravent l'organisation ou la conduite de leurs contrôles »[7].

Ces revirements de situation opèrent dans le cadre d'une mobilisation intersyndicale et interprofessionnelle importante de soutien à cet inspecteur[8]. Dès le premier confinement, dans le contexte d'une crise sanitaire patente et d'une crise économique annoncée, les débats suscités par sa mise à pied posent des questions importantes concernant le rôle de l'inspection du travail : la protection de la santé des salarié.es via l'application du droit du travail prévaut-elle ou non sur la continuité de l'activité de cette association prenant en charge les personnes dépendantes, et plus largement, sur la santé économique des entreprises ?

Les justifications fournies pour cette sanction, et certains motifs de son invalidation par le tribunal administratif de Nancy, posent également une question plus spécifique concernant les agents de l'inspection du travail, qui sont les premier.es à être au contact des acteur.es des entreprises : de quels pouvoirs et de quelles marges de manœuvre disposent-ils et elles pour garantir que les entreprises se conforment au droit ? Comment, dès lors, s'articulent les relations qu'ils et elles entretiennent avec les inspecté.es que sont les employeur.es, mais aussi avec les salarié.es que ces dispositions légales peuvent parfois protéger, et comment ces acteur.es font-ils usage de cette institution ?

Cette thèse répond à ces questions, à partir d'une enquête basée sur l'observation des interactions entre les agents de l'inspection du travail et leurs publics, d'entretiens avec ses agents, ainsi qu'avec des salarié.es, des représentant.es du personnel, des représentant.es d'organisations syndicales et patronales à l'échelle locale. Contribuant à la fois à sociologie du travail, des groupes professionnels, du droit, de l'action publique et des relations professionnelles, elle analyse, dans une perspective interactionniste, les ressorts sociaux, professionnels et juridiques du travail de conformation au droit accompli par l'inspection du travail en France, de 2017 jusqu'à la veille de

6 La DGT reproche notamment à l'inspecteur d'avoir communiqué avec l'employeur en utilisant les lettres-types diffusées en annexe d'un tract de la CGT-TEFP, dont il est l'un des représentant.es. Éditions législatives, 20 octobre 2022, « La justice annule la sanction de l'inspecteur du travail Anthony Smith ». URL: https://www.editions-legislatives.fr/actualite/la-justice-annule-la-sanction-de-linspecteur-du-travail-anthony-smith/, consulté le 21 décembre 2022.

7 Tribunal administratif de Nancy, « Communiqué de presse. Annulation de la sanction prise contre M. Smith, inspecteur du travail », 20 octobre 2002. URL : http://nancy.tribunal-administratif.fr/Actualites-du-Tribunal/Communiques-de-presse/Communique-de-presse29, consulté le 16 décembre 2022 ; Tribunal administratif de Nancy, 3e chambre, 2022, Décision N°2002450, Audience du 28 septembre 2022, Décision du 20 octobre 2022. URL : http://nancy.tribunal-administratif.fr/content/download/193941/1837806/version/1/file/2002450.pdf, consulté le 21 décembre 2022.

8 Plusieurs syndicats communiquent régulièrement sur l'affaire entre 2020 et 2022, un comité de soutien est créé et une pétition recueille plus de 150 000 signatures. Change.org, non daté, Pétition « Abandon des poursuites contre Anthony Smith ». URL: https://www.change.org/p/muriel-p%C3%A9nicaud-abandon-des-poursuites-contre-anthony-smith, consulté le 21 décembre 2022.

cette crise sanitaire, en 2020. Elle s'intéresse pour cela à la fois aux ressources et contraintes qui conditionnent le travail de ses agents, et à la façon dont un triple public de directions, de représentant.es du personnel et de salarié.es, pratique et catégorise cette institution. Ce faisant, elle défend l'idée du rôle important des agents d'inspection dans la production des politiques publiques, à travers le pouvoir discrétionnaire dont ils et elles disposent. Elle montre aussi l'intérêt de saisir dans un même geste leurs pratiques professionnelles et celles des publics qui les rencontrent, pour étudier comment les pratiques et attentes de ces dernier.es influencent, de façon contrainte, l'incarnation du rôle institutionnel des agents et les fonctions qui sont attribuées à cette institution. Plus généralement, ce travail de thèse questionne les conditions de possibilité, les formes et les effets des usages du droit dans les relations de travail. Il contribue à éclairer les conditions auxquelles, de part et d'autre du contrat de travail, des individus et des collectifs de travail se saisissent du droit, pour renseigner les transformations et le poids de ce type de pratiques dans les relations professionnelles.

Encadré n° 1. Une thèse écrite en écriture inclusive

Des travaux mettent en évidence que l'androcentrisme de la langue française, particulièrement accentué depuis le XVII^{e} siècle (Viennot, 2017), a pour conséquence d'invisibiliser toutes les personnes ne s'identifiant pas au référentiel masculin, et participe aux inégalités de représentation des individus selon leur genre (Bosvieux-Onyekwelu, 2020 ; Gérardin-Laverge, 2020 ; Loison et al., 2020). Pour ces raisons, nous avons choisi d'adopter une forme d'écriture qui reflète la mixité des divers groupes d'interlocuteur.es que nous avons rencontrés. En plus de prendre en compte les rapports de pouvoir qui structurent le choix du langage, ce dispositif permet de gagner en précision scientifique car il permet de dénoter la mixité ou non de certains groupes d'acteur.es (Loison, Perrier, 2022). Nous avons choisi d'appliquer l'écriture inclusive exclusivement à nos propos – et non aux citations de nos interlocuteur.es – et essentiellement aux noms et aux adjectifs. Ainsi, lorsque les groupes pluriels concernés sont mixtes, nous mobilisons la terminaison « .es ». Nous avons cependant fait un certain nombre de choix de peur d'alourdir le texte. Dans la mesure où les mots « inspecteur.es » et « contrôleur.es » reviennent très souvent dans ce travail de thèse, nous avons choisi la terminaison en -eur.e (« inspecteur.e ») plutôt qu'en -eur.ice ou en -eur.se. De plus, comme le terme d'« agent » est également récurrent, nous avons choisi de ne pas le mettre sous forme inclusive. Enfin, nous n'avons pas systématiquement mobilisé l'écriture inclusive pour les pronoms personnels et démonstratifs de la troisième personne du singulier et du pluriel. Nous mobilisons « ils et elles » et « celles et ceux » pour rappeler la mixité des groupes concernés, sans pour autant le faire de façon systématique.

Dans cette introduction, nous présenterons ce travail de thèse en trois temps. Tout d'abord, alors que les travaux existants se concentrent sur les dimensions institutionnelles et juridiques de l'inspection, nous défendrons une approche de l'inspection du travail comme un travail, situé au carrefour d'une diversité de tâches, de types d'entreprises, de thématiques juridiques et de publics. Ce point de départ nous mènera à exposer le parti-pris de cette thèse : étudier l'inspection du travail

comme une *street-level bureaucracy* permet d'embrasser dans un même mouvement les conditions organisationnelles de la conformation au droit, et les normes professionnelles transmises par les agents d'inspection à leurs publics (1.). Ce cadre théorique permet également d'analyser la façon dont les publics de cette institution la pratiquent, et se positionnent par rapport aux normes qu'elle véhicule. Nous expliciterons donc dans un deuxième temps les apports de notre approche pour une sociologie de la juridicisation des relations professionnelles, et des usages de l'inspection du travail par les salarié.es, les représentant.es du personnel et les directions d'entreprise (2). Pour saisir cet objet, l'observation des interactions entre les agents et leurs publics apparaît indispensable. Nous exposerons dans une troisième partie la façon dont ces observations ont été négociées ainsi que leur articulation avec des entretiens réalisés auprès des agents d'inspection, des salarié.es, des acteur.es syndicaux.ales et des directions d'entreprise, dans trois départements de France métropolitaine (3).

Encadré n° 2. Notes sur plusieurs conventions d'écriture

L'inspection du travail interagit à la fois avec des publics dont elle contrôle la conformité aux normes – les directions d'entreprise – et avec d'autres qui travaillent dans les entreprises, et dont l'inspection assure « l'application des dispositions légales » relatives à leur « protection »[9] – les salarié.es. Dès lors, est-il possible de nommer ces différents types d'acteur.es dans une même catégorie ? La convention n°81 de l'OIT, signée en 1947, différencie les « employeurs » et les « travailleurs »[10]. De même, à la fin des années 1960, le Syndicat national de l'inspection du travail et de la main d'œuvre (SNITMO) distingue des employeur.es « assujettis » au Code du travail et des salarié.es « bénéficiaires », qu'il convient de maintenir dans la « concorde »[11].

Dans une temporalité proche de notre période d'enquête, on constate cependant une évolution terminologique. C'est en particulier le cas entre les deux moutures des principes de déontologie de l'inspection du travail que nous présenterons plus en détail au chapitre 1. Alors que les principes déontologiques édictés en 2010 parlent d'« employeurs et travailleurs », le Code de déontologie publié en 2017 utilise le terme englobant d'« usager.es ». Ce terme, jugé consubstantiel à la constitution de la sphère publique (Jeannot, 1998, p. 3), tandis que ses problématisations récentes ont pu être analysées comme le symptôme d'un essor de la relation de service dans les relations de guichet (Weller, 2010 ; 2018), est également mobilisé de façon plus large par la DGT et d'autres institutions d'évaluation des politiques publiques. C'est le cas de la Cour des comptes, de l'IGAS ou des commissions du Sénat. Ce changement de terminologie ne daterait pas d'hier : il aurait été constaté dès les années 1970, dans un contexte d'élargissement des prérogatives du ministère du Travail en matière de développement de l'emploi (Szarlej-Ligner, 2017, p. 38). À l'inverse, certaines organisations syndicales du ministère défendent peu avant l'enquête une distinction entre les inspecté.es et les salarié.es en affirmant que l'inspection du travail a pour objet la protection des travailleur.es (Szarlej-Ligner, 2017, p. 350), voire reprochent à l'autorité centrale de chercher à neutraliser la spécificité du statut des employeur.es

9 Convention n°81 de l'Organisation internationale du travail, 11 juillet 1947, article 2.

10 On peut supposer que le terme de « travailleurs » est préféré à celui de salarié.e parce qu'il inclut les personnes travaillant pour un.e employeur.e sans avoir été déclarées comme salariées.

11 SNITMO, 1967, « Service public bientôt centenaire... L'inspection du travail et de la main d'œuvre », Livre Blanc.

face à l'inspection du travail. Nommer le public de l'inspection du travail constitue donc un enjeu controversé. Comment dès lors désigner dans ce travail les personnes avec lesquelles les agents de l'inspection du travail interagissent ?

Tout en étant attentive à la spécificité de chacun.e des acteur.es de l'entreprise qui ont affaire à l'inspection du travail, en fonction de leurs statuts, droits et ressources respectifs, nous mobiliserons, pour ne pas alourdir la lecture, plusieurs termes pour les désigner. Nous utiliserons tout d'abord la catégorie englobante de « publics », qui donne d'ailleurs son titre à la thèse. Ce terme, mobilisé dans d'autres travaux sur les guichets (Siblot, 2010), sera envisagé dans son sens descriptif et non pas pour faire référence au courant de la sociologie des publics, qui s'est développé au sujet des produits culturels (Esquenazi, 2009). Nous pourrons également mobiliser la catégorie d'« usager.es », qui a amplement été mobilisée dans les travaux français portant sur les interactions de guichet (Siblot, 2006a ; Spire, 2008 ; Dubois, 2015). Nous le préférons au terme de « client », particulièrement utilisé dans les travaux anglophones sur la *street-level bureaucracy* (Lipsky, 1980 ; Watkins-Hayes, 2009). Ce terme nous semble induire en français une confusion sur la nature de la relation engagée entre les services de l'État et leur public : c'est pourquoi, nous le traduirons dans nos citations de ces travaux par le terme d'« usagers ». Par ce terme, nous désignerons ainsi, de façon descriptive, « ceux qui font usage de l'institution » et, ce faisant, contribuent à définir ses fonctions à travers leurs pratiques et leurs attentes à son égard (Dubois, 2015, p. 268). Enfin, dans la mesure où une grande partie de la thèse est fondée sur l'analyse d'interactions, nous pourrons également mobiliser le terme d'« interlocuteur.e ».

Concernant plus précisément chacun.e de ces usager.es, nous parlerons de « salarié.es » pour désigner les individus ayant ce statut dans un établissement, sans avoir de mandat de représentation du personnel. Par convention, ce terme désignera aussi celles et ceux qui n'ont pas été déclaré.es et ne sont donc *de facto* pas salarié.es. Les expressions « représentant.es du personnel » ou « élu.es » désigneront les salarié.es doté.es d'un mandat de représentation du personnel. Nous rencontrerons enfin des inspecté.es aux statuts divers. À l'exception de certain.es des salarié.es que nous croiserons, toutes ces personnes ont en commun de représenter la direction de l'établissement. Nous parlerons donc de « représentant.es de direction », mais, pour ne pas alourdir la lecture, nous pourrons parfois parler de « directions », « patron.nes » ou encore « employeur.es ». Ces deux derniers termes nous semblent préférables pour nommer les représentant.es de direction de petits établissements dans lesquels la direction n'est représentée que par une seule personne. Nous pourrons aussi parler d' « inspecté.es », qui présente l'avantage de ne rien supposer du statut professionnel de la personne.

Enfin, quels mots utiliser pour parler, en sociologue, de l'application du droit du travail par l'État et des non-conformités aux dispositions juridiques ? La littérature anglophone sur ce thème utilise le terme d'*enforcement,* pour « application de la loi » (Hutter, 1989). Ce terme présente cependant l'inconvénient de mettre au second plan la dimension interactionnelle de ce processus. Le terme de *compliance*, que l'Oxford Learner's Dictionary définit comme « le fait d'obéir aux règles ou aux requêtes qui sont faites par des personnes en situation d'autorité », est aussi couramment utilisé[12]. Il implique dans la littérature une connotation processuelle que ne possède pas la notion française

12 Definition of compliance noun from the Oxford Advanced Learner's Dictionary. URL: https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/compliance?q=compliance, consulté le 29 août 2022, traduit par l'auteure.

de « conformité ». Cela pourrait nous inciter à parler de « mise en conformité » ou de « conformation », mais ces notions font perdre en transparence et en fluidité de lecture ce qu'elles font gagner en précision scientifique. C'est pourquoi, pour rendre le texte moins opaque et faciliter la lecture, nous mobiliserons indistinctement « conformation », « conformité » et « mise en conformité » en français, étant entendu que cet encadré sert de rappel de la dimension processuelle et dynamique de la conformation des établissements au droit du travail.

1. Du côté des agents de l'inspection du travail. Analyse du travail de *street-level bureaucrats* au contact de leur public

Aux XIX^e^ et XX^e^ siècles, la création de corps chargé.es de contrôler l'application du droit du travail dans les entreprises, ainsi que les moyens et l'autorité qui leur sont progressivement accordés, sont corrélés dans les pays occidentaux à l'essor du salariat (Steinmetz, 1991 ; Viet, 1994). Parallèlement, dans les territoires colonisés, ces moyens et cette autorité dépendent du déclin du travail forcé et des arbitrages financiers et politiques de l'administration coloniale (Cooper, 2004 ; Guèye, 2011 ; Renucci, 2009 ; 2017 ; 2021 ; Le Crom, 2017). Ces corps de professionnel.les font partie des inspections qui contrôlent de façon routinière la conformité des acteur.es privé.es avec des normes édictées par la puissance publique (Brunier, Pilmis, 2020, p. 8). En France, c'est en 1874 qu'est instituée l'existence de l'inspection du travail. Ses prérogatives sont formalisées à l'occasion de la loi sur le travail des femmes et des enfants en 1892 (Grossin, 1992 ; Viet, 1994). Elle dispose d'une compétence généraliste sur l'ensemble du Code du travail[13]. Cette caractéristique la rapproche d'autres pays latins (Piore, Schrank, 2008). Elle l'éloigne d'autres pays comme la Grande-Bretagne, l'Allemagne ou les États-Unis, où les corps d'inspection du travail sont spécialisés en fonction des infractions visées, et se concentrent en général sur l'hygiène et la sécurité (Justet, 2013). Depuis 2009, les inspections du travail dans le secteur des transports et de l'agriculture ont été fusionnées avec l'inspection des entreprises du régime général (industrie et services) (Szarlej-Ligner, 2017, p. 66-92 ; Jouzel, Prete, 2020). En 2019, plus de 4200 agents travaillent pour le pôle « Travail » des services déconcentrés du ministère du Travail qui regroupe les services de l'inspection du travail. Les prérogatives de cette institution, qui allient des missions d'information et de conseil aux acteur.es des entreprises, et des missions de contrôle de l'application de la réglementation, s'exercent sur plus d'1,7 million d'établissements et 18,65 millions de salarié.es[14]. En vertu de ces prérogatives, les agents de l'inspection du travail, qui peuvent appartenir au corps de contrôleur.es ou d'inspecteur.es du travail[15], constituent un maillon important de la chaîne d'application du droit du travail. En effet, ils et elles remplissent des missions d'information

13 Article L8112-1 du Code du travail : les agents de contrôle de l'inspection du travail « sont chargés de veiller à l'application des dispositions du code du travail et des autres dispositions légales relatives au régime du travail, ainsi qu'aux stipulations des conventions et accords collectifs de travail répondant aux conditions fixées au livre II de la deuxième partie [du Code du travail] ».

14 Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord du système d'inspection du travail. Janvier 2019 – décembre 2019 », version : V1.0.8.

et de conseil auprès des acteur.es de l'entreprise tout en ayant, pour certain.es d'entre eux, le pouvoir de garantir la conformation au droit par le contrôle, le rappel à l'ordre ou la sanction des infractions.

Cette institution a déjà été étudiée par une littérature conséquente, sous l'angle des transformations des missions qui l'affectent et des pratiques professionnelles, notamment juridiques, de ses agents, sans toutefois que l'analyse de leur activité soit suffisamment systématisée pour permettre de saisir comment l'organisation du travail contraint la réception des usager.es (1.1). Or, le cadre de la *street-level bureaucracy* permet précisément de comprendre ce processus, à travers l'examen des modalités d'exercice du pouvoir discrétionnaire des agents de première ligne (1.2.). Nous mobiliserons ce cadre théorique tout en prenant en considération la position des agents dans le champ juridique (1.3.). Tout en poursuivant ces questionnements, nous souhaitons situer notre travail au niveau de l'interaction de ces agents avec leur public. Cela nous permettra d'appréhender cette interaction comme un travail, dont nous entendons saisir les conditions de possibilité (1.4.).

1.1. L'organisation du travail d'inspection. Une condition de possibilité de l'interaction avec les usager.es

L'inspection du travail française a fait l'objet d'une série de transformations qui ont été amplement documentées. D'une part, ses prérogatives se sont élargies et complexifiées à mesure qu'elle devenait un instrument central de contrôle par l'État de l'application des règles relatives aux entreprises privées. Cela s'est fait au gré de la codification progressive des relations de travail par le droit (Viet, 1994), mais aussi des missions successivement attribuées par l'État à ces agents de contrôle. Les périmètres des différentes inspections ont pu faire l'objet de conflits entre administrations centrales, comme le prouve l'histoire de l'inspection du travail agricole (Jouzel, Prete, 2020). De même, ses missions ont été différenciées en interne par la création de nouveaux corps ou de nouveaux services dédiés à l'information du public (Cam, Supiot, 1986). Enfin, les caractéristiques sociales et morphologiques des agents se sont transformées, contribuant en retour à infléchir les conceptions du métier et des pratiques. D'inspecteurs ingénieurs et inspectrices sans profession aux débuts du corps, les inspecteur.es sont ensuite majoritairement issu.es du rang des instituteur.es (Reid, 1995 ; Viet, 1994 ; Schweitzer, 2017). Les années 1970-1980 voient l'arrivée d'une « génération singulière » d'inspecteur.es qui est davantage issue du ministère du Travail lui-même, et accorde une grande importance à sa mission de protection des salarié.es, à son autonomie professionnelle et à son indépendance vis-à-vis des gouvernements (Reid, 1997 ; Szarlej-Ligner, 2017). Ces fondements des identités professionnelles ont perduré et occasionné des tensions

15 Les inspecteur.es du travail sont fonctionnaires de catégorie A. Les contrôleur.es du travail, fonctionnaires de catégorie B, n'ont pas de pouvoir de décision administrative et sont traditionnellement en charge, lorsqu'ils et elles exercent en section, du contrôle des établissements de moins de cinquante salarié.es. Comme nous le verrons dans la thèse, à l'heure de l'enquête, leur corps est mis en extinction par le ministère, et ils sont incité.es à passer un examen pour devenir inspecteur.es.

concernant la définition des missions de l'inspection du travail. En particulier, l'attachement des agents d'inspection à leur indépendance vis-à-vis du pouvoir central a été particulièrement discuté à l'occasion des réformes qui ont affecté l'inspection du travail depuis une dizaine d'années (Justet, 2013 ; Szarlej-Ligner, Tiano, 2013 ; Mias, 2015). Ces évolutions récentes, que l'on analysera plus en profondeur au chapitre 1, rejoignent, tout en s'en différenciant, des dynamiques de rationalisation constatées dans d'autres corps d'inspection en France et à l'international (Bonnaud, Coppalle, 2009 ; Borraz et al., 2017 ; Loyens et al., 2019). Elles ont pu être perçues par les agents comme une diminution de leur indépendance et de leur autonomie professionnelle. Ce faisant, elles les empêcheraient de mener à bien leur mission, jugée centrale, de protection des salarié.es (Mourgues, 2011), ce qui contribuerait à déséquilibrer davantage les relations de travail au bénéfice des employeur.es (Szarlej-Ligner, 2017).

Les reproches que les agents font aux réformes les plus récentes sont révélateurs des enjeux de positionnement de l'inspection du travail au milieu d'acteur.es distinct.es. En effet, une des particularités de l'inspection du travail est d'être confrontée à plusieurs types de publics. La sociologie de l'inspection a récemment pointé, parmi les « procès » généralement intentés à l'inspection, celui de la « connivence » ou de la « partialité » : celle-ci serait jugée coupable d'être trop proche, soit de ses commanditaires, auxquel.les elle fait remonter des informations, soit de celles et ceux qu'elle inspecte. L'inspection ainsi définie reposerait alors sur « une relation tripartite entre un inspecteur, un inspecté et un commanditaire » (Brunier, Pilmis, 2020, p. 8-9). Dans le cas de l'inspection du travail, cette relation est plutôt quinquépartite[16] : outre l'autorité centrale à laquelle ils et elles sont subordonné.es, les agents d'inspection sont susceptibles d'être en interaction à la fois avec des directions inspectées, des salarié.es, et des représentant.es du personnel. Dès lors, ils s'adressent à des publics qui, en vertu de leurs statuts respectifs au sein de la même entreprise, sont susceptibles d'avoir des intérêts différents. L'inspection du travail constitue donc une fenêtre intéressante pour saisir la façon dont des agents de l'État se positionnent face à des publics qui ont parfois des attentes opposées à leur égard, et dont ils ont eux-mêmes des perceptions différenciées. L'étude de ces enjeux invite à passer de l'analyse des transformations institutionnelles, à celle des pratiques professionnelles des agents de cette institution.

En la matière, de nombreux travaux ont été produits, et ce, avant tout dans une perspective de sociologie du droit. C'est le cas dès les années 1980, où la construction des risques par les inspecteur.es du travail lors de leurs contrôles en matière d'hygiène et de sécurité a été précisément étudiée (Dodier, 1986 ; 1987 ; 1988 ; 1989). L'analyse des pratiques professionnelles disparaît dans les années 1990 au profit des études, notamment historiques, citées *supra* sur le corps de l'inspection, puis connaît un regain d'intérêt dès les années 2000. Ces pratiques sont alors saisies du point de vue des ajustements des agents de contrôle aux transformations du droit du travail[17], qui concernent tant le développement d'une politique d'évaluation des risques (Tiano, 2003), les

16 Bâti sur le préfixe numérique « quinque- », cet adjectif désigne la mise en relation de cinq acteur.es entre eux.

17 Plus récemment, des publications en droit social appréhendent aussi ces transformations juridiques du point de vue des évolutions des prérogatives des agents eux-mêmes, comme en témoignent les articles concernant le renforcement récent des pouvoirs de l'inspection du travail (Mandy, 2017 ; Ray, 2017 ; Tomi, 2017).

évolutions réglementaires en matière de temps de travail (Pélisse, 2004a) que la prévention des risques cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR) (Mias et al., 2013 ; Mias, 2015). Ce questionnement est également présent au sujet des des pratiques de contrôle d'un service d'inspection du travail dans la fonction publique territoriale (Pélisse, 2020). L'activité d'information et de conseil de l'inspection du travail, quant à elle, est moins étudiée. Elle a toutefois été abordée de façon plus récente, en particulier pour la comparer avec celle des avocat.es et des unions locales syndicales (Bonnin, Willemez, 2015 ; Willemez, 2017a).

Certains de ces travaux fournissent de premières pistes pour comprendre les pratiques des agents d'inspection face à leurs publics. Les recherches sur l'activité de prévention des risques des agents de contrôle explorent les enjeux de légitimité des agents vis-à-vis des employeur.es et les résistances possibles de ces dernier.es à l'activité de contrôle (Dodier, 1988 ; Tiano, 2003 ; Mias, 2015). Ils montrent aussi comment les agents peuvent constituer les représentant.es du personnel en « relais internes à l'entreprise » pour l'activité de contrôle (Dodier, 1986, p. 69). De même, les travaux sur les consultations juridiques font intervenir la question du contenu des plaintes des salarié.es (Willemez, 2017a), dont les conditions de recours sont d'ailleurs finement étudiées dans une autre recherche (Lejeune, 2021). Si les travaux concernant l'activité d'information et de conseil reposent sur l'observation de permanences physiques[18], concernant le contrôle, et à l'exception des travaux de Nicolas Dodier (Dodier, 1986 ; 1988 ; 1989), ces pratiques elles-mêmes sont avant tout renseignées par entretiens. Or, cette méthode n'est pas la plus propice pour saisir comment les agents se positionnent en interaction face à leurs publics, au-delà des normes professionnelles de protection des salarié.es fréquemment avancées dans la littérature.

En outre, chacune de ces recherches se concentre sur une dimension spécifique du travail juridique de l'inspection du travail. Ainsi, les travaux portant sur l'activité d'information et de conseil n'analysent pas en propre la façon dont fonctionne la réception du public, et n'interrogent pas sa relation avec les autres activités, en particulier de contrôle, constitutives de l'inspection du travail. Ils poursuivent en effet des objectifs autres, comme la mise en contraste des pratiques de consultation en droit du travail à l'échelle locale (Willemez, 2017a) ou les inégalités d'accès au droit et à la justice des salarié.es du secteur privé (Lejeune, 2021). De même, les travaux qui portent sur les activités de contrôle se concentrent, de façon générale, sur un type d'infraction (Mias et al., 2013 ; Mias, 2015) ou un domaine du droit (Dodier, 1988 ; 1989 ; Tiano, 2003 ; Pélisse, 2004a). Tout en fournissant des résultats précieux sur l'application du droit du travail et sur les transformations de la profession, ils ne considèrent pas l'organisation du travail dans laquelle s'insère l'activité des agents au contact du public, ni les effets de ces dynamiques organisationnelles sur ce dernier. Cela s'explique notamment par le fait que, jusqu'à présent, les sociologues de l'inspection du travail sont avant tout des sociologues du droit et des relations professionnelles, plus

18 On peut expliquer ce décalage de méthodologies entre les deux services, par le fait que l'observation des interactions de guichet est moins difficile à négocier que celle des interactions de contrôle (voir *infra*, section 3.).

que des sociologues du travail[19]. Ce sont essentiellement des travaux d'ergonomie ou d'ergologie[20] qui s'y plongent : produits par un ancien inspecteur du travail ou dans le cadre de commandes ministérielles, ils étudient l'articulation entre l'activité prescrite et l'activité réelle (Daniellou et al., 2012 ; Justet, 2013). Toutefois, leurs analyses se cantonnent à une approche interne à l'inspection du travail, sans en tirer de conséquences plus larges pour l'étude des dynamiques contemporaines de la conformité au droit du travail.

Malgré cette limite, ces deux derniers travaux présentent un apport important pour la sociologie de l'inspection du travail. Ils soulignent qu'un des fondements de l'identité professionnelle des agents de contrôle concerne la nécessité constante d'arbitrer entre plusieurs activités de natures différentes, sur le territoire qui est à leur charge (Daniellou et al., 2012 ; Justet, 2013). Les agents de contrôle ont en effet comme mission de contrôler les entreprises, mais aussi de recevoir le public lors de permanences, de participer à des réunions de CHSCT, d'écrire des suites à contrôle, ou encore de rédiger des décisions administratives. Ces tâches ont des degrés différents de contrainte : par exemple, la rédaction de certaines décisions administratives est consécutive d'une saisine de l'administration, alors que certains contrôles ou participations à des instances peuvent être spontanés. Elles impliquent également, selon les contextes, de traiter avec des entreprises différentes selon leur taille, leur secteur d'activité, les relations professionnelles qui y ont cours, etc., mais aussi de travailler juridiquement sur des infractions différentes. Dans la lignée de ces travaux, nous considérons que l'on ne peut étudier le rôle de l'inspection du travail dans la conformation au droit sans s'intéresser, comme avait commencé à le faire N. Dodier, à « l'économie des ressources » dans laquelle s'insère le travail de constat (Dodier, 1987, p. 147), et sans l'appréhender comme le produit d'arbitrages temporels.

L'étude de l'organisation du travail constitue donc un préalable nécessaire pour analyser les usages qui sont faits de cette institution. Avant d'aller plus loin, nous souhaitons donc faire comprendre ce que recouvre, à la fois d'un point de vue organisationnel et du point de vue de notre objet d'enquête, l'« inspection du travail ». Le vocable de « système d'inspection du travail » était déjà mentionné dans certains documents de l'administration centrale depuis la fin des années 1990 mais recouvrait des entités administratives chaque fois différentes. Dans le cadre de la réforme Ministère fort, lancée en 2013, et dont nous reparlerons, l'expression est affirmée de façon centrale[21]. Elle désigne désormais les agents de contrôle, les membres de la direction

19 À l'exception de la thèse de Vincent Tiano, qui s'ancre quant à elle dans la sociologie des professions (2003).

20 L'ergonomie entend expliciter le lien entre les contraintes de l'activité de travail, cette activité même et ses conséquences, de façon à donner aux travailleurs plus de marge de manœuvre pour s'adapter à la variabilité des conditions de travail. L'ergologie reprend ces objectifs, mais se situe à un niveau épistémologique et réflexif par rapport à toutes les disciplines traitant de l'activité humaine (Justet, 2013). L'étude ergonomique citée, publiée en 2013 à la demande de la Direccte Île-de-France, est née des questionnements de directeur.es-adjoint.es du travail concernant « la tendance à ne percevoir l'activité des agents de contrôle qu'à travers des grilles d'indicateurs quantitatifs » et entendant « m[ettre] en visibilité le travail réel (vivant) des agents de contrôle) (Daniellou et al., 2012).

21 Selon Laurent Vilboeuf, alors adjoint au Directeur général du travail, l'usage de l'expression serait une façon de se conformer aux termes des conventions internationales et serait visible dès les transformations du Code du travail en 2008. Vilboeuf L., mai 2017, « Les amendes administratives en droit du travail après l'ordonnance du 7 avril

départementale, les membres de la direction régionale et le Directeur général du travail (Szarlej-Ligner, 2017, p. 276). À l'époque de l'enquête, les documents de la DGT incluent dans ce système les services de renseignements et les unités de contrôle, sans mentionner les autres services du Pôle travail des services déconcentrés du ministère du Travail, dont ces deux services font partie[22]. Deux principaux services sont donc ciblés par l'expression. Leur distinction rejoint peu ou prou la séparation entre une activité d'information et de conseil et une activité de contrôle, sans cependant s'y superposer complètement. Les agents de renseignement, qui sont chargé.es d'informer et de conseiller le public sur le droit du travail, exercent dans des services de renseignements en droit du travail. Au 31 décembre 2018, ils et elles sont 397 agents réparti.es sur toute la France[23]. Les agents de contrôle, exerçant depuis 2013 dans des unités de contrôle, sont chacun.e compétent.e sur un territoire donné – la section d'inspection – et sont 2068 à la même date[24]. Assisté.es pour certaines tâches administratives par des personnels de secrétariat[25], ils et elles remplissent différentes missions : le contrôle des entreprises, la « conciliation dans la prévention des conflits collectifs du travail » et la participation à la « mise en œuvre des politiques de l'emploi et la formation professionnelle définies par les pouvoirs publics »[26]. Comme leurs homologues des renseignements, ils remplissent cependant également des missions d'information et de conseil.

En se concentrant sur ces deux services, cette thèse souhaite déplacer l'axe de gravitation théorique de l'étude de l'inspection du travail, depuis la sociologie du droit vers la sociologie du travail de guichet et de contrôle. Elle entend analyser l'organisation du travail, les normes et les pratiques professionnelles, pour saisir les conditions de possibilité et les formes prises par les interactions entre les agents et leur public. Du côté des agents de contrôle, cette perspective permet d'avoir en tête que l'arbitrage entre activités, qui, on le verra, rejaillit sur le travail des services de renseignements, est toujours *de facto* un choix entre différentes catégories d'entreprises et d'usager.es. Elle permet aussi de prendre en compte le rôle des attentes et stratégies des usager.es dans la détermination de ces arbitrages. En sens inverse, cette approche permet de s'intéresser à l'effet des pratiques des agents sur les usages que les acteur.es des entreprises font de cette institution, et sur leurs catégories de perception du droit et de l'inspection du travail.

2016 », *Droit social,* n°5, p. 432-435.

22 Les « pôles Travail » des services déconcentrés du ministère du Travail incluent également d'autres profesionnel.les tel.les que des médecins-inspecteur.es du travail chargé.es d'agir sur la politique de santé, des ingénieur.es de prévention qui peuvent accompagner les agents de contrôle sur la prévention de certains risques, et des personnels d'« appui ressource méthode » qui peuvent les accompagner sur certaines thématiques juridiques. Notre étude se concentrant sur les agents au contact du public, nous n'avons pas enquêté sur ces groupes professionnels.

23 Effectifs en équivalent temps plein. Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord ».

24 *Ibidem*.

25 On compte au 31 décembre 2018, 753 assistant.es de contrôle en France (*ibidem*). Nous ne produisons ici qu'une présentation succincte de ces services. Pour plus de précisions sur les réformes qui les concernent pendant l'enquête, et sur la division du travail entre services et corps de fonctionnaires, nous renvoyons aux chapitres 1 et 2, ainsi qu'à l'annexe n° 4.

26 Ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité, Journal officiel n° 0192 du 21 août 2003, *Décret n°2003-770 du 20 août 2003 portant statut particulier du corps de l'inspection du travail*.

Autrement dit, il s'agit d'examiner de façon croisée les contraintes et les ressources des agents et des usager.es dans et autour des interactions qui les réunissent. Par ce biais, la thèse contribue à analyser les usages contemporains du droit dans les relations professionnelles. Ceux-ci seront saisis à la fois du point de vue d'un acteur pivot de ces relations, l'inspection du travail, et du point de vue des acteur.es mêmes des entreprises. Pour réaliser ce double mouvement, le passage par les travaux sur la *street-level bureaucracy* apparaît incontournable.

1.2. Les modalités d'exercice d'un pouvoir discrétionnaire

Le cadre d'analyse de la *street-level bureaucracy* articule ensemble trois éléments : les contraintes professionnelles des agents qui sont en contact avec le public, leurs propres marges de manœuvre par rapport au public, et leur action sur les droits, pratiques et catégories de perception du public. En particulier, l'ouvrage de Michael Lipsky intitulé *Street-level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in the Public Service* (1980) porte sur plusieurs corps de travailleur.es dans les services de l'État, parmi lesquel.les les juges, les avocat.es public.ques, les travailleur.es sociaux.ales, les professeur.es du secondaire et les agents de police. Ces métiers ont en commun d'être basés sur des interactions de face-à-face avec des citoyen.nes, auxquel.les ces agents décident de délivrer des droits, des ressources ou des sanctions. Selon M. Lipsky, leurs conditions de travail sont marquées par la tension entre la nécessité d'opérer un « traitement de masse » de demandes nombreuses, auxquelles ils et elles doivent répondre avec des moyens structurellement inadéquats, et le caractère néanmoins complexe et individuel de chacune de ses demandes. Pour résoudre cette tension, les *street-level bureaucrats* disposent d'un pouvoir discrétionnaire important pour déterminer quelles ressources ou sanctions ils délivrent à leurs usager.es, et dans quelles proportions (Lipsky, 1980, p. 13). La notion de pouvoir discrétionnaire, qui désigne en droit « le pouvoir de l'administration d'agir en se fondant sur sa propre appréciation » (Dubois, 2010, p. 275), désigne en sociologie une autonomie professionnelle, garante de pouvoirs de décision sur les cas individuels, qui a notamment deux conséquences. Au niveau du service rendu, elle permet à ces agents de contrôler leurs conditions de travail en ajustant leurs réponses aux publics en fonction de leurs contraintes. Au niveau des politiques publiques, elle fait de ces travailleur.es situé.es au plus bas de la hiérarchie, des « faiseur.es de politiques publiques » (*policy makers*) : dans un contexte où les règles qui encadrent le travail sont floues voire contradictoires, les agents sont doté.es d'une forte autonomie. Par leur application sélective des règles et par le traitement différencié des usager.es qu'ils et elles mettent en œuvre, ils ont un rôle important dans la production des politiques publiques.

Ce cadre d'analyse à la croisée de la sociologie des politiques publiques et de la sociologie du travail a donné lieu à une littérature anglophone abondante[27]. Il a également été importé en France au travers de monographies des agents de la Poste et des services municipaux, des agents de préfecture en charge des demandes d'asile, ou encore des guichetier.es et contrôleur.es des Caisses

27 Pour une synthèse des enjeux afférents à la notion de *street-level bureaucrat*, voir par exemple (Maynard-Moody, Portillo, 2011). Pour une synthèse relative à la notion de pouvoir discrétionnaire, voir (Hupe, 2013).

d'allocations familiales (Siblot, 2006a ; Spire, 2007 ; Dubois, 2015 ; 2021). Ces travaux conduisent à préciser les effets du pouvoir discrétionnaire des agents de guichet, entendu comme « la manière dont des agents administratifs peuvent, y compris lorsqu'ils occupent des positions subalternes, décider et pas seulement exécuter » (Dubois, 2010, p. 275), sur la mise en œuvre des politiques publiques. En cela, toutes les politiques menées au guichet ne sont pas des politiques du guichet : ces dernières ont comme particularité d'accorder à leurs agents subalternes un rôle de régulation des populations à partir de l'interaction de face-à-face. L'ampleur de ce pouvoir discrétionnaire attribue *de facto* à ces agents de guichet la responsabilité de l'application de politiques publiques parfois contradictoires, ce qui porte à parler de ruse de la mise en œuvre (Dubois, 2010).

Cette thèse étudie l'inspection du travail sous l'angle de la *street-level bureaucracy.* En effet, dans des proportions variables selon les services, le contact avec les acteur.es de l'entreprise constitue tout ou partie du métier des agents de contrôle et des agents de renseignement. En cela, ils et elles constituent la vitrine de l'administration du travail auprès du public de salarié.es et d'employeur.es, auquel ils délivrent des droits et des ressources. Ses agents doivent, comme celles et ceux étudié.es par M. Lipsky, « prendre des décisions concernant d'autres personnes, qui affectent leurs chances de vie »[28] (1980, p. 9), et ce dans un temps parfois limité.

L'usage de ce cadre implique cependant quelques précisions. D'une part, les ressources et les sanctions liées aux services de l'inspection du travail (Lipsky, 1980) sont singulières par rapport à celles que délivrent les agents de guichet étudié.es dans le champ français. Leur pouvoir discrétionnaire ne concerne pas l'allocation de ressources financières, de droits sociaux ou de droits au territoire à des personnes qui, en raison de leurs ressources financières, culturelles et/ou de leur extranéité, sont placées en situation d'être dominées par l'administration. Contrairement à la Caisse d'allocations familiales (CAF), aux préfectures ou services postaux, l'inspection du travail ne peut donc être qualifiée d'emblée d'institution de régulation des populations (Dubois, 2021). Le pouvoir discrétionnaire de ses agents concerne avant tout l'étendue de l'information et du conseil sur le droit du travail, ainsi que, pour ce qui est des agents de contrôle, les interventions qu'ils peuvent faire dans les entreprises et les suites juridiques qu'ils peuvent y apporter. Comme l'audience prud'homale, l'interaction des acteur.es des entreprises avec l'inspection du travail constitue donc un « guichet des droits » : elle détermine pour eux « la possibilité (…) d'obtenir les ressources de l'institution » (Salin, 2020, p. 580) que sont, ici, l'information, le conseil ou le contrôle d'une entreprise. En outre, si les agents de contrôle disposent de prérogatives exclusives de contrôle au nom de la puissance publique, les composantes de conseil et d'information qui font aussi partie des prérogatives de l'ensemble des agents de l'inspection du travail peuvent être prodiguées par d'autres acteur.es (voir *infra*). Enfin, en raison de leur mission d'application du droit du travail, ces agents sont plus proches des policier.es, d'autres corps d'inspection d'organisations privées, ou

28 Comme il n'existe pas de traduction de l'ensemble de l'ouvrage de M. Lipsky en français, nous avons choisi de traduire nous-mêmes l'ensemble des passages que nous citons, par souci d'harmonisation des conventions de traduction. Nous signalons néanmoins aux lecteur.es que les chapitres 2 et 6 de l'ouvrage ont été traduits en français dans un ouvrage collectif (Joseph, Jeannot, 1995, p. 195-219).

encore, de par leur activité de contrôle, des contrôleur.es des CAF, que des guichetier.es des CAF, des préfectures ou des mairies.

D'autre part, pour les agents de contrôle, le face-à-face avec le public ne se limite pas à l'infrastructure du « guichet ». Lorsqu'ils et elles se déplacent dans les entreprises, ces agents vont au-devant de leur public, qui, parfois, ne s'attend pas à les voir, voire perçoit cette visite d'un mauvais œil. À ce propos, des travaux récents soulignent que les corps d'inspection diffèrent des *street-level bureaucrats* parce qu'ils ne disposent pas de guichet (Brunier, Pilmis, 2020, p. 8). Pour autant, l'usage du concept n'est pas conditionné au fait de recevoir un public qui se rend dans les services de l'État[29], comme le montrent d'ailleurs les nombreux exemples de pratiques policières sur la voie publique mobilisés par M. Lipsky (1980) et les travaux plus récents sur le champ policier (Bonelli et al., 2021). C'est pourquoi, pour ne pas nous méprendre sur la spécificité de ces agents au regard des autres agents étudié.es dans la littérature française, nous maintiendrons le vocable anglais de *street-level bureaucrats* plutôt que l'importation française d'« agents de guichet ». La littérature anglophone sur les corps d'inspection a en effet mis à profit la notion de *street-level bureaucracy* pour étudier l'activité de divers corps d'inspection, et en particulier leurs styles d'application de la réglementation (May, Wood, 2003 ; Nielsen, 2006). En se basant sur des travaux qui analysent le pouvoir discrétionnaire de cette catégorie de professionnel.les (May, Winter, 1999 ; Lo et al., 2009), des auteur.es d'un ouvrage récent[30] arguent que la spécificité de l'activité d'inspection par rapport à celle de régulation est d'être, plus qu'une activité visant à établir des standards, une activité qui s'effectue au niveau de la rue (*street-level activity*) (Raaphorst, Van de Walle, 2019b). Dès lors, ils défendent le fait de considérer les différents corps d'inspection[31] comme des *street-level bureaucrats,* ce qui avait déjà été souligné au sujet des inspections du travail dans le monde latin (Piore, Schrank, 2007 ; 2008). Ils insistent ainsi sur le rôle structurant de l'interaction avec les inspecté.es dans l'application de la réglementation, comme le pointaient des travaux antérieurs qui mettaient en œuvre d'autres cadres théoriques et examinaient de façon typologique les effets des inspections en termes d'action publique, dans une approche plus éloignée de la sociologie du travail (Kelman, 1981 ; Hawkins, 1984). L'application du cadre de la *street-level bureaucracy* à l'inspection du travail, nous permet de mettre au centre le pouvoir discrétionnaire de ses agents dans le traitement des demandes nombreuses et complexes du public, pour lesquelles les ressources sont limitées ou inadéquates (Lipsky, 1980, p. 33). Nous considérons ainsi que l'autonomie professionnelle de ces agents leur donne un rôle crucial dans la mise en œuvre de l'action publique de contrôle de l'application du droit du travail, et que ce sont les interactions de face-à-face avec leurs publics qui leur confèrent ce pouvoir.

29 Cette interprétation restrictive est peut-être liée aux conditions d'importation française de cette littérature, qui l'est devenue sous l'angle de « la relation de guichet » et des « politiques au guichet » (Dubois, 2010).

30 Pour une analyse des perspectives théoriques ouvertes par les deux ouvrages collectifs récents sur l'inspection (Raaphorst, Van de Walle, 2019a ; Brunier, Pilmis, 2020), nous renvoyons à la recension critique effectuée par Laure Bonnaud (2021).

31 Dans leur ouvrage, on trouve notamment des résultats relatifs à l'inspection vétérinaire, fiscale, de la CAF, de l'environnement, du travail ou encore des écoles, dans plusieurs pays d'Europe du Nord et de l'Ouest, en Chine et en Israël (Raaphorst, Van de Walle, 2019a).

En effet, les agents de renseignement et de contrôle, comme d'autres corps de guichet ou de contrôle, disposent d'un pouvoir discrétionnaire important. Celui-ci concerne tout d'abord, de façon transversale aux deux services, la nature et l'ampleur des informations et conseils que les agents prodiguent aux usager.es, et le temps qu'ils et elles leur accordent. Plus spécifiquement, les agents de contrôle ont une liberté de contrôle et de choix des suites garantie par la convention internationale n°81 de l'OIT, qui leur assure une « autonomie de jugement » (Dubois, 2009, p. 36 ; Szarlej-Ligner, 2017, p. 364). Cette liberté signifie qu'ils ont le pouvoir d'arbitrer entre toutes les éventualités de rencontre des usager.es : autrement dit, ils décident de l'existence, de la nature et de l'ampleur des interventions qu'ils réalisent dans les entreprises et des suites juridiques qu'ils y apportent. Mais leur pouvoir discrétionnaire ne se limite pas à leurs décisions en matière de rencontres, d'informations, de contrôle et de suites. Leur rôle de *policy maker,* tout comme celui des agents de renseignement, passe aussi par la façon dont ils transmettent des normes à leurs différents types de publics. M. Lipsky a fourni pour cette question de recherche une perspective stimulante, en étudiant ce qu'il qualifie de « construction sociale de l'usager (*client*) ». Reprenant l'expression de « construction sociale de la réalité » chez Peter Berger et Thomas Luckmann (1966), qui analysent notamment les « typifications » sociales menées dans les interactions de la vie quotidienne, il désigne par là les processus par lesquels les *street-level bureaucrats* classifient les demandes individuelles de leur public[32]. À travers ces catégorisations, ils et elles transforment les problèmes des usager.es en catégories d'action (1980, p. 60). Cela implique qu'ils exercent sur leur public une forme de contrôle social, en exigeant de lui le respect de certaines normes de comportement, en l'incitant à avoir un certain niveau d'attentes vis-à-vis de l'institution et en mobilisant un « pouvoir de catégorisation sociale » sur les différents types d'acteur.es qu'ils rencontrent (Siblot, 2006a). Le respect de ces normes conditionne la distribution effective des ressources de l'administration, de même que la possibilité de rétributions ou sanctions symboliques (Lipsky, 1980). En s'inspirant de cette perspective, nous souhaitons répondre à la question suivante : quelles pratiques du droit et des relations professionnelles les agents de contrôle promeuvent-ils à travers l'exercice de leurs prérogatives d'information et de contrôle ? De quelles contraintes et de quelles marges de manœuvre disposent-ils pour les faire advenir dans les entreprises ?

Ainsi, nous poursuivons un objectif sensiblement différent de celui qui est privilégié par la littérature internationale sur les corps d'inspection. Cette dernière, qui compare le travail de différents corps d'inspection dans différents pays, s'est concentrée, dans une perspective typologique, sur la différenciation de plusieurs styles d'application de la réglementation (*enforcement styles*) (Bardach, Kagan, 1982 ; Hutter, 1989 ; Black, Baldwin, 2012 ; Raaphorst, Van de Walle, 2019a). Ces styles sont plus ou moins flexibles dans ce qui est demandé aux inspecté.es, et pédagogiques dans la façon de le requérir. Des travaux inspirés de ce courant montrent la prédominance des pratiques d'accommodement et de coopération, de façon transversale aux corps d'inspection et aux contextes nationaux. L'usage parcimonieux des sanctions a également pu être défendu par un autre pan de cette littérature, à travers la notion de « régulation responsable » ou

32 Cette perspective avait antérieurement été développée par Jeffrey Prottas, dont M. Lipsky s'inspire. L'auteur analysait cette dimension à travers des services sociaux, hospitaliers et de logement social (Prottas, 1979).

« réactive » (*responsive regulation*)[33]. Ce modèle, qui envisage ces styles non pas dans leur opposition mais dans leur continuité, préconise d'articuler de façon dynamique différents styles d'application de la réglementation pour une même entité inspectée, en fonction notamment de l'évolution du comportement des inspecté.es (Ayres, Braithwaite, 1992, p. 5 ; Loyens et al., 2019). Du point de vue méthodologique, les styles sont le plus souvent modélisés à partir d'enquêtes par questionnaire. Du point de vue de la montée en généralité, les auteur.es s'inscrivent dans une approche typologique qui leur permet de discuter et de complexifier les résultats des travaux précédents, à travers des catégories englobantes de styles d'application telles que la coopération et la sanction (Bardach, Kagan, 1982 ; Hutter, 1989 ; Ayres, Braithwaite, 1992 ; May, Wood, 2003 ; Lo et al., 2009). Enfin, concernant les présupposés de la recherche, ces styles sont le plus souvent inscrits dans un questionnement normatif visant à améliorer l'efficacité de la politique de contrôle concernée. C'est pourquoi un certain nombre de ces analyses privilégient des raisonnements en termes d'effets des contrôles sur la conformité au droit prise de façon quantitative. Les styles d'application de la réglementation sont alors conçus comme des variables qui sont testées relativement à l'application du droit.

Notre étude de la forme de l'interaction entre inspecteur.es et inspecté.es se distingue de cette littérature sur ces trois aspects. Elle est tout d'abord essentiellement basée sur l'observation des pratiques professionnelles des agents d'inspection et de leurs discussions informelles au et sur le travail. Il nous semble en effet insuffisant de ne saisir ces pratiques qu'à travers des entretiens et des questionnaires, car on courrait le risque de prendre pour des pratiques ce qui sont des catégorisations émiques[34] du métier (Hughes, 1996a ; Fournier et al., 2008 ; Spire, 2017). En outre, elle entend analyser l'activité de contrôle au regard d'autres interactions, notamment de guichet, constitutives de l'activité de l'inspection du travail. Il s'agit d'y identifier des enjeux et des formes récurrentes à la fois pour les inspecteur.es, les inspecté.es et les salarié.es. Ce sont alors les processus par lesquels les agents de l'inspection du travail produisent cette politique publique au contact des usager.es, à travers notamment les normes qu'ils et elles véhiculent et les décisions qu'ils prennent, plus que la modélisation des résultats ou effets de leur action, qui nous intéresseront. Enfin, notre recherche est basée sur une attention fine aux différences de formations juridiques et de statuts d'emploi entre les agents et les services de l'inspection du travail. À travers cette attention ethnographique aux divisions du travail entre différents groupes professionnels, on souhaite contribuer à l'étude, par le prisme du travail, de la politique de conformité au droit du travail (Belorgey, 2012).

Dès lors, nous discuterons ces travaux sans en faire le cadrage principal de notre recherche. Nous adopterons plutôt une approche interactionniste de l'exercice du pouvoir discrétionnaire comme processus, dont nous contextualiserons les conditions de possibilité (Becker, 2002). Cette

33 Pour une introduction de ces travaux dans le champ français, voir (Bonnaud, 2019).

34 Cet adjectif désigne les catégories propres à un groupe social et formées en son sein, que le ou la chercheur.e reprend dans une perspective compréhensive (Olivier de Sardan, 1998).

perspective sera prolongée dans deux directions, qui concernent les façons différenciées dont les *street-level bureaucrats* incarnent leur rôle, et l'analyse des interactions comme un travail.

1.3. Des street-level bureaucrats à fortes ressources juridiques

Comme M. Lipsky cherche à appliquer la même grille de lecture à des métiers dissemblables, il s'attarde peu sur la différenciation de ces prescriptions en fonction des agents. Or, les caractéristiques sociales et positions professionnelles différenciées des agents ont des effets sur leur rapport à l'institution, qui influence à son tour la façon dont ils et elles construisent leur « rôle ». Le rôle désigne les pratiques qui sont liées à la position professionnelle et institutionnelle que l'agent occupe, et qui contribuent à faire exister, dans l'interaction, cette position (Lagroye, 1997, p. 8 ; Lefebvre, 2011, p. 220). Issu de la sociologie de l'institution politique, ce concept a pu être appliqué à la sociologie des travailleur.es des institutions administratives. Dans le cas du guichet, cette incarnation du rôle prend la forme d'un « double jeu » que Vincent Dubois analyse selon la métaphore des « deux corps » du guichetier. Tout en produisant une parole qui représente celle de l'institution en tant qu' « incarnation de l'État », les agents s'engagent individuellement dans l'interaction. À l'instar de la personne du roi étudiée par l'historien Ernst Kantorowicz, ils jouent en permanence sur ces « deux corps » dans l'exercice de leur travail (Kantorowicz, 1989 ; Dubois, 2015, p. 155-159).

Dans la lignée de ces travaux, on pourra se demander en quoi consiste(nt) le(s) rôle(s) institutionnel(s) que les agents de l'inspection du travail adoptent face à leur public. Cela nous portera d'une part à analyser comment l'organisation du travail et les règles intériorisées par les agents contraignent le rôle qu'endossent les agents. D'autre part, on interrogera les marges de manœuvre dont disposent ces agents pour endosser différemment leur rôle (Dubois, 2015, p. 265) en fonction de leurs dispositions personnelles et du rapport au travail qu'elles fondent. On les saisira ainsi comme des « bureaucrates situés » (Watkins-Hayes, 2009). Des caractéristiques telles que le capital scolaire, l'ancienneté, la position professionnelle ou le genre sont en effet susceptibles d'avoir des conséquences sur la façon dont les agents investissent leur rôle auprès de certains de leurs publics, jusqu'à, pour certain.es, se mettre en position de retrait par rapport à certaines dimensions de ces rôles institués (Siblot, 2010 ; Spire, 2008 ; Dubois, 2015). Ces conditions et variations dans les investissements du rôle, et le sens qui est donné à ce dernier, seront mises en parallèle avec les dynamiques d'investissement des travailleur.es dans la relation de service[35], selon qu'elle suppose, en fonction des rapports de domination en jeu dans l'interaction, de « rendre service » ou d'« être au service de » (Cartier, 2003, p. 125 ; Jeantet, 2003a ; Elguezabal, 2007 ; Bernard, 2014). Ces derniers ont des conséquences sur la façon dont les agents traitent leurs

35 Si certains résultats des travaux concernant la relation de service, et en particulier concernant les rapports de domination qui conditionnent le déroulement des interactions entre salarié.es et client.es, seront féconds à appliquer à notre objet, il convient cependant de garder à l'esprit la spécificité de la relation entre agents de l'État et usager.es. L'application du cadre théorique de la relation de service à ce type d'objet court en effet le risque de reproduire, sans les mettre en perspective, les cadrages managériaux de la relation des administrations à leur public comme une relation commerciale (Demailly, 1998 ; Weller, 1998a ; 1998b).

usager.es, agissent « pour » eux, « avec » ou « sur » eux, « à leur insu » voire « contre » eux, en fonction du sens que cette action donne à leur travail (Hanique, 2014, p. 159-186), des propriétés sociales, de genre et de race[36] qu'ils et elles leur assignent, et du déroulement de l'interaction qui en découle (Bernard, 2014, p. 95).

Cette attention aux rapports de domination entre les agents de l'inspection du travail et leurs publics implique de les situer socialement, dès à présent et à gros traits. Surtout, à ce stade introductif, on souhaite mettre l'accent sur les ressources juridiques dont ils et elles disposent. Contrairement aux salarié.es du secteur des services (Jeantet, 2003a ; Bernard, 2014), et plus que d'autres *street-level bureaucrats,* ces agents ont des compétences juridiques qui sont au fondement de leur rôle institutionnel, et qui font qu'ils ne se contentent pas de délivrer une prestation à des usager.es. Leur mission repose sur la maîtrise du Code du travail et, pour les agents de contrôle, sur les prérogatives que leur confère ce même Code. Cette compétence juridique est d'ailleurs liée au statut professionnel et au capital scolaire qu'ils et elles détiennent (Bourdieu, 1986) : les *street-level bureaucrats* qui sont au cœur de cette enquête[37] sont des fonctionnaires[38] de catégorie B ou A. À l'exception des agents de renseignement les plus ancien.nes et de certain.es contrôleur.es du travail, ils sont diplômé.es du supérieur. On peut ainsi, à ce stade, supposer qu'ils possèdent à des degrés divers un certain capital juridique, ce qui a déjà été mis en évidence pour les inspecteur.es du travail entré.es en poste dans les années 2000 (Justet, 2013). Pierre Bourdieu définit ce capital comme le pouvoir de dire et d'interpréter le droit, historiquement lié à la constitution de l'État. Il garantit aux professionnel.les qui le possèdent un certain pouvoir de domination symbolique (Bourdieu, 1986). Un des enjeux de l'enquête est donc d'articuler l'analyse de la *street-level bureaucracy* à laquelle ils participent, avec celle de leurs prérogatives de dire le droit et d'évaluer la conformité des entreprises privées à des normes publiques. On se demandera si et comment les agents entretiennent, dans leur rôle professionnel, la croyance dans la légitimité du formalisme juridique pour qualifier le réel et donc dans « la primauté du droit comme mode de régulation » (Willemez, 2015, p. 141-142). Autrement dit, on examinera leurs tendances inégales au juridisme, que celui-ci procède avant tout de leurs dispositions personnelles ou de leurs positions professionnelles. Cet attachement plus ou moins fort à la symbolique du droit est en effet susceptible d'avoir des effets sur la façon dont les agents incarnent leur rôle face aux usager.es.

L'attention aux questions de capital juridique nous permet également d'interroger la façon dont ces agents revendiquent une légitimité juridique par rapport à celle d'autres professionnel.les qui

36 Nous parlons de « racialisation » pour désigner la dimension processuelle des rapports de pouvoir par lesquels, à partir de « signifiants flottants » (Hall, 2019), des individus et des groupes délimitent des frontières raciales. Ces processus ont pour effet de reconduire la légitimité de la blanchité comme référentiel neutre, tandis que les groupes et individus n'étant pas définis comme tels se trouvent altérisé.es et minorisé.es (Guillaumin, 1972 ; Mazouz, 2020 ; Brun, Cosquer, 2022). La « race » constitue, par conséquent, le produit de ces processus. Nous adopterons ici le terme de « racialisation » plutôt que celui de « racisation » pour inclure dans ces processus ceux qui reconduisent la blanchité comme norme (Mazouz, 2020, p. 48-53).

37 On rencontrera également, de façon plus secondaire, des personnels de secrétariat, dont certain.es sont fonctionnaires de catégorie C.

38 La dynamique de contractualisation présente dans la fonction publique (Touzeil-Divina, 2018) semble affecter de façon très marginale l'inspection du travail. Je n'ai ainsi rencontré aucun.e contractuel.le pendant mon enquête.

manipulent le droit. On pense en particulier aux magistrat.es, qui, tout en constituant des *street-level bureaucrats* (Biland, Steinmetz, 2017), sont centraux.ales dans le champ juridique, et avec lesquel.les les agents de contrôle peuvent être amené.es à interagir. Mais les agents côtoient aussi des intermédiaires du droit moins professionnalisé.es : cette expression désigne les acteur.es qui manipulent au quotidien le droit dans leur activité, et contribuent à traduire des situations dans les termes du droit (Pélisse, 2014 ; 2019). Elle a essentiellement été mobilisée pour étudier l'activité d'acteur.es qui ne sont pas des professionnel.les du droit et, de ce fait, échappent à certaines contraintes propres au champ juridique (Bourdieu, 1986), comme les assureur.es (Talesh, 2015), des personnels RH, des syndicalistes ou des agents Pôle Emploi (Pélisse, 2019). L'intérêt de cette approche, outre de souligner que « tous les intermédiaires du droit ne sont pas des professionnels du droit » (Pélisse, 2014, p. 50), est d'explorer les conditions auxquelles ces intermédiaires sont amené.es à cadrer la légalité[39], c'est-à-dire à influencer ce qui est considéré comme « allant de soi concernant "ce que dit la loi" » (Pélisse, 2019, p. 102). En particulier, comparant plusieurs intermédiaires du droit, Jérôme Pélisse propose une grille d'analyse qui permet de saisir conjointement les ressources et contraintes offertes par les règles juridiques qu'ils manipulent, les caractéristiques de leurs publics, et l'autorité qu'ils exercent ou non sur ces derniers. L'étude conjointe de ces trois éléments permet d'articuler ce qui, de l'environnement juridique et des positions respectives des acteur.es, entre dans, et influence, l'interaction. Elle permet aussi d'avoir en tête que, si les compétences et la position des agents d'inspection leur garantit certainement des passes-droits face aux usager.es (Bourdieu, 1990), cela ne signifie pas qu'ils et elles sont omnipotent.es. Plutôt, les rapports de pouvoir sous-jacents à l'interaction dépendent des « passes du droit », c'est-à-dire des marges de manœuvre que fournissent les règles en elles-mêmes, ces opportunités étant elles-mêmes conditionnées aux ressources, notamment juridiques, que possèdent leurs interlocuteur.es (Lascoumes, Le Bourhis, 1996). En s'inspirant de cette perspective, on pourra analyser les pouvoirs de cadrage de la légalité des agents de l'inspection du travail, en les contrastant avec ceux d'autres acteur.es qui effectuent cette même activité dans les entreprises ou auprès des salarié.es : syndicalistes, représentant.es de direction, mais aussi médecins du travail, agents de la Carsat[40], de la Sécurité sociale ou de Pôle emploi. Il s'agira notamment de comprendre comment ces acteur.es font référence les un.es aux autres, et de quelles marges de manœuvre respectives ils disposent vis-à-vis des publics qu'ils fréquentent et du droit qu'ils manipulent. À travers cette approche par différenciation avec d'autres intermédiaires du droit, nous nous demanderons si et comment les pouvoirs de cadrage de la légalité dont disposent les agents sont investis de sens pour définir l'incarnation légitime du rôle d'agent de renseignement ou d'agent de contrôle. Pour cela, nous nous appuierons sur des entretiens et des discussions informelles avec ces

39 Cette notion de cadrage de la légalité nous semble préférable à celle de « pédagogie du droit » (Bonnin, Willemez, 2015 ; Willemez, 2017a), qui a été mobilisée dans une étude comparative de plusieurs consultations juridiques, parmi lesquelles celles de l'inspection du travail, pour désigner la traduction des problèmes au travail en catégories juridiques. En effet, l'usage de l'expression porte à penser que ces interactions prendraient exclusivement une forme pédagogique, sans que le sens de cet adjectif ne soit défini.

40 Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.

agents, mais aussi sur des observations de la façon dont ces rôles sont incarnés en situation. Il nous sera alors utile d'envisager l'interaction comme un travail de la part des agents.

1.4. L'interaction à l'inspection du travail. Un travail relationnel

Tout en prêtant attention aux dispositions sociales des agents de l'inspection du travail, à leur position dans le champ juridique, et aux ressources dont ils et elles sont doté.es en termes de droit et d'autorité, notre analyse entend se placer au niveau des interactions avec les usager.es. Il s'agit ainsi de saisir la « construction sociale des usager.es »[41] liée à l'exercice du pouvoir discrétionnaire (Lipsky, 1980), au-delà des décisions d'allocations de droits et de ressources. Pour ce faire, les outils de la sociologie goffmanienne, déjà mobilisés dans des travaux sur les guichets (Dubois, 2015 ; 2017) nous seront particulièrement utiles. On étudiera ainsi la représentation produite par les agents (Goffman, 1973). Cela impliquera de s'interroger sur ce que « garder la face » devant ses usager.es signifie pour un.e agent d'inspection, c'est-à-dire sur les normes professionnelles qui orientent la présentation de soi aux publics (Goffman, 1974). Cela nous portera également à examiner le jeu que réalisent les agents entre la « scène » de l'interaction avec les usager.es, et les « coulisses » des discussions entre collègues ou avec la chercheuse. Dans ces « régions postérieures », ils peuvent abandonner la « façade institutionnelle » qu'ils composent face à leurs usager.es et en commenter les raisons de fabrication (Goffman, 1973, p. 110-112 ; Codaccioni et al., 2012). Cette distinction ne doit pas oblitérer le fait que ces coulisses sont aussi des « scènes » de présentation de soi sous d'autres aspects : en particulier, si la chercheuse peut faire partie de la même « équipe de représentation » que l'agent lorsqu'ils et elles sont en présence d'un.e usager.e, elle est aussi elle-même un « public » devant lequel les agents composent une façade (Goffman, 1973).

Cette perspective implique de saisir l'interaction sous deux angles. D'une part, elle constitue le cadre dans lequel est produite la conformation au droit du travail : elle est le moment lors duquel les agents décident de la façon dont ils vont intervenir – discursivement ou pratiquement – sur la situation qui leur est relatée ou la scène qu'ils observent (Dubois, 2010, p. 279). Cela implique de s'intéresser à la façon dont ils qualifient juridiquement les faits en interaction. On saisira alors le droit comme le produit d'un travail, ou encore comme « un processus qui assure le passage de la norme juridique pour la décision » (Weller, 2007, p. 722). C'est pourquoi il importe de compléter les travaux précédemment cités avec ceux qui se focalisent en propre, dans une perspective pragmatique, sur les opérations par lesquelles ce passage est produit (Weller, 2007 ; 2011 ; Chappe et al., 2022). Les opérations d' « accommodation » de la loi ont d'ailleurs précisément été analysées au sujet du contrôle en matière d'hygiène et de sécurité, et ces résultats pourront être repris et prolongés (Dodier, 1989). On étudiera comment, en interaction, les agents font passer les situations de travail qui leur sont narrées, ou celles qu'ils observent, pour leur faire adopter la forme d'un constat factuel et/ou le catégoriser à partir d'une qualification juridique. Dans la mesure où on prend

41 Nous mettons l'expression initiale de M. Lipsky au pluriel, afin de souligner la pluralité de statuts, de positions et de ressources sociales des différents publics de l'inspection du travail.

pour objet le travail des agents d'inspection dans la diversité d'infractions que couvre leur compétence généraliste, ces pistes de recherche seront stimulantes pour s'intéresser à la différenciation de leurs interactions avec les usager.es en fonction des infractions vers lesquelles elles pointent.

D'autre part, l'interaction est aussi le moyen et la forme par lesquels cette décision est communiquée. Cette thèse entend donc saisir l'interaction comme le produit d'un *travail* de la part des agents. L'analyse de ce travail nous semble tout aussi importante pour comprendre les politiques de conformation, que celle du travail juridique mené par les agents. Or, cette pratique professionnelle a peu été étudiée concernant les corps d'application de la réglementation. Cette thèse a ainsi pour objectif d'étendre la notion de travail relationnel à ce type de professionnel.les.

Cette notion a avant tout été développée dans l'étude du travail des services, et désigne le travail par lequel les salarié.es cherchent à satisfaire leur clientèle (Schütz, 2011 ; Barbier, 2012 ; Boni-Le Goff, 2012). Pour notre objet, elle présente l'avantage d'insister sur la temporalité, parfois plus étendue qu'une interaction unique, qui caractérise les relations entre les agents d'inspection et leur public. C'est pourquoi nous la préférons à la notion de « travail de l'interaction » qui a pu caractériser certaines interactions de courte durée réunissant les caissières affectées aux caisses automatiques et leurs client.es (Bernard, 2014). En particulier, l'acception que donne Isabel Boni-Le Goff de cette notion, dans son enquête sur le conseil en management, est intéressante pour notre propos. S'inspirant elle-même de la sociologie interactionniste, elle entend par là les techniques par lesquelles ces travailleur.es, qui engagent une relation de service tout en étant très diplômé.es, cherchent à « contrôle[r] l'impression générale donnée dans l'interaction » pour susciter la confiance de leur interlocuteur.e (Boni-Le Goff, 2013, p. 412). Cette notion nous permettra de restituer les techniques par lesquelles les agents de l'inspection du travail cherchent à amener les salarié.es, les représentant.es du personnel et de direction à adopter des pratiques conformes aux attentes institutionnelles, en matière de relations professionnelles et de conformité au droit du travail. Dans ce contexte, le travail relationnel désigne le travail par lequel les agents circonscrivent, entretiennent et donnent forme à une relation administrative avec leur public. On s'intéressera aux enjeux de maîtrise de l'interaction et de présentation de soi, qui le régissent. En particulier, on étudiera comment, en interaction, l'entretien d'une relation avec les acteur.es de l'entreprise, ou au contraire leur mise à distance, sont conditionnés par ce que les agents perçoivent des attentes de leurs interlocuteur.es. On verra aussi comment ces enjeux se différencient selon le cadre spatio-temporel dans lequel prend place l'interaction, qu'elle ait lieu dans les locaux de l'inspection du travail, ou au contraire, dans l'entreprise elle-même. Cela nous portera à évaluer l'épreuve que peut représenter, pour les agents de contrôle qui sont les seuls à pouvoir s'y rendre, le déplacement dans l'espace privé de l'entreprise.

Cette perspective sous-tendra une attention au travail émotionnel réalisé par les agents d'inspection, c'est-à-dire au travail qu'ils et elles réalisent sur leurs propres émotions pour agir sur celles des autres (Hochschild, 2017). Nous faisons l'hypothèse qu'en taisant ou exprimant certaines

de leurs émotions, et en cherchant à en créer chez leurs interlocuteur.es, les agents cherchent à les convaincre d'adopter des pratiques qu'ils jugent conformes au droit ou favorables à la conformation. S'intéresser à l'exercice du travail émotionnel implique d'interroger à la fois la gestion des émotions au travail, et la façon dont l'organisation du travail prescrit la production et la mise en scène de certaines émotions plutôt que d'autres. Faute d'avoir investigué ces deux dimensions dans mes entretiens et des observations, j'en resterai ici à une approche strictement interactionnelle. Celle-ci se concentrera sur l'expression émotionnelle, c'est-à-dire sur la mise en scène et/ou la maîtrise de certaines émotions dans l'interaction avec les acteur.es de l'entreprise, ainsi que sur les contextes d'expression et de dissimulation de certaines émotions (Jeantet, 2021). Cet usage interactionniste de la notion de travail émotionnel, qui correspond à son acception restreinte, signifie que l'on ne s'intéressera pas à la conscience que les agents ont de leurs propres émotions ni aux émotions qu'ils éprouveraient effectivement.

L'usage de cette notion implique d'avoir en tête qu'en tant que *street-level bureaucrats,* les agents de l'inspection du travail disposent d'un pouvoir discrétionnaire important pour déterminer les modalités et la forme de leur interaction avec leurs usager.es. S'ils et elles se rapprochent en cela des conseiller.es en management étudié.es par I. Boni-Le Goff (2013), raison pour laquelle nous retenons sa définition du concept, ils se distinguent des employé.es dont le travail émotionnel est prescrit et contraint par l'organisation du travail (Schütz, 2011 ; Desprat, 2015 ; Pinna, 2015 ; Jeantet, 2021). Autrement dit, le travail relationnel qu'ils réalisent fait partie de leur « boîte à outils discrétionnaire » (*discretionary toolkit*)[42]. Cette expression désigne les ressources et techniques qui permettent aux *street-level bureaucrats* de prendre des décisions à propos des usager.es (Watkins-Hayes, 2009). Ces boîtes à outils incluent les prérogatives du poste, le rapport au rôle, mais aussi les techniques par lesquelles les agents interagissent avec le public, entretiennent avec lui des formes de proximité ou au contraire de distance, et lui font passer des messages (Watkins-Hayes, 2009).

En nous inspirant de ces travaux, nous étudierons les *styles d'interaction* différenciés par lesquels les agents communiquent avec leurs publics. Ces styles d'interaction, qui constituent différents résultats du travail relationnel, sont la conséquence logique de différentes incarnations de leur rôle institutionnel, elles-mêmes liées à leurs trajectoires et positions respectives. Ils et elles se différencient à la fois selon les caractéristiques sociales des agents rencontré.es, mais aussi selon les *configurations d'interaction* dans lesquelles ces agents se trouvent. La mise en évidence de ces configurations d'interaction implique d'analyser les ressources et contraintes des usager.es eux-mêmes vis-à-vis de la conformation, ce qui constitue le deuxième objectif de ce travail de thèse.

42 L'auteure s'inspire des travaux de la sociologue de la culture Ann Swidler, qui définit la culture comme un ensemble de symboles, de récits, de rituels et de représentations. Ces dernier.es constituent pour les acteur.es une « boîte à outils » permettant d'orienter leurs stratégies d'action (Swidler, 1986).

2. Du côté des usager.es. Catégorisations, ressources et pratiques face à l'inspection du travail

Au-delà des normes qu'elle véhicule et des processus par lesquels ces normes sont transmises, nous analyserons également cette « construction sociale des usager.es » du point de vue des positionnements de ces dernier.es à l'égard de ces normes. Ces positionnements seront étudiés à la fois en interaction, et hors de celles-ci. Ce deuxième apport de notre thèse vise à combler un autre angle mort de la littérature sur l'inspection du travail. Une seule recherche récente étudie en propre les trajectoires et motifs de recours des salarié.es au service de renseignements de l'inspection du travail, dans une approche qui vise à saisir les inégalités de juridicisation et de judiciarisation des conflits individuels au travail (Lejeune, 2021). À l'exception du travail d'Aude Lejeune, les travaux existants restent pour la plupart au seuil de l'étude des usages de cette institution : les ressources et attentes des usager.es ne sont mentionnées que pour caractériser l'activité professionnelle des agents et leurs pratiques, sans interroger en propre la façon dont les agents agissent eux-mêmes sur les pratiques des usager.es. En sens inverse, la littérature portant sur l'inspection du travail à l'international se concentre sur un type d'usager.e particulier, les employeur.es inspecté.es. Elle s'intéresse aux effets de l'action de l'inspection du travail sur la conformation au droit, et sur les modalités de prise de décision des agents en la matière (Pires, 2008 ; 2017). Cela peut passer par la comparaison avec d'autres corps de contrôle (Loyens, 2012 ; Loyens et al., 2019) ou entre plusieurs pays ou modèles (Piore, Schrank, 2007 ; 2008).

L'analyse des usages et pratiques de l'inspection du travail par l'ensemble des acteur.es qui la fréquente nous semble indispensable pour l'étude de la politique de conformation au droit du travail. Cette thèse a donc aussi pour but de comprendre les attentes des usager.es face à cette institution, la façon dont ils et elles se positionnent vis-à-vis de ses recommandations, voire tentent de les infléchir, selon les ressources dont ils disposent. En étudiant cet autre versant de l'interaction, elle cherche à montrer que cette institution est aussi produite par les pratiques des acteur.es qui en font usage. Il ne s'agit pas pour autant de gommer les inégalités de statut et de position sociale des différents types d'acteur.es, entre eux et face à l'inspection du travail, mais de regarder comment ces acteur.es en viennent ou non, en fonction de leurs attentes, dispositions et expériences, à adopter les pratiques requises par l'institution ou à en adopter d'autres, y compris éventuellement pour s'y opposer.

Dans cette thèse, la « construction sociale des usager.es » que nous analysons s'inscrit non pas dans une sociologie de la socialisation ou de la conscience du droit, mais avant tout dans celle des contraintes et marges de manœuvre dont disposent, à un instant *t,* divers types de publics face à des *street-level bureaucrats* (2.1.). En effet, notre travail contribue à renseigner des usages de la *street-level bureaucracy,* en vertu de la diversité de publics auxquels l'inspection du travail fait face (2.2). Pour ces mêmes raisons, il nourrit à la fois l'étude des usages du droit dans les conflits au travail par les salarié.es, de la juridicisation des stratégies syndicales et des pratiques patronales du droit (2.3.).

Enfin, il s'inscrit dans une perspective attentive aux inégalités sociales face au droit et à l'État. Celle-ci implique de prendre en compte les rapports de domination liés aux positions sociales et au genre des acteur.es, mais aussi aux caractéristiques des entreprises dans lesquelles ils évoluent et aux relations professionnelles qui y ont cours (2.4.).

2.1. Une *street-level bureaucracy* particulière pour les usager.es. Des interactions rares mais à fort enjeu

Dans l'acception originelle de l'expression « construction sociale de l'usager.e », M. Lispky se concentre sur les typifications des cas individuels opérées par les *street-level bureaucrats*. En mobilisant ces raccourcis pour faire leur travail, ces agents créent des catégories d'action sur le réel et contribuent à construire socialement des types de publics. Si cette dimension est présente dans notre travail, nous élargissons le sens de cette notion à la fois à la diffusion, par les agents d'inspection, de normes relatives au droit et aux relations professionnelles, et au positionnement des usager.es face à ces normes.

Tout d'abord, nous examinerons les effets de ces interactions sur les usager.es. Nous interrogerons les suites que donnent les agents aux sollicitations des usager.es ou à leur rencontre avec ces dernier.es, et à la relation entre ces suites et les attentes formulées. Ce seront alors les effets matériels des discours et interventions de l'inspection du travail dans les relations professionnelles qui seront examinés. Nous chercherons aussi à saisir les catégories de perception du droit, des relations de travail voire de l'État, qui entrent en jeu dans ces interactions ou y font suite. Ce faisant, nous contribuerons à une analyse des inégalités de rapport au droit et aux institutions. En effet, la notion de « construction sociale des usager.es » ne doit pas oblitérer le fait que les usager.es sont déjà « construit.es » socialement au moment où ils et elles passent la porte de l'institution.

Précisons cependant que l'enquête que nous avons réalisée auprès des usager.es ne permet pas de se prononcer sur la façon dont ils intériorisent les normes de l'institution. Un tel questionnement aurait nécessité de mener une enquête longitudinale auprès des usager.es eux-mêmes pour saisir leurs rapports au droit et leurs expériences de celui-ci au-delà de la rencontre de l'inspection du travail. C'est la raison pour laquelle nous ne traiterons pas cet objet sous l'angle de la socialisation juridique (Kourilsky-Augeven, 1997). De même, nous ne mobiliserons le cadre des *legal consciousness studies* qu'à la marge. Dans une conception constitutive de la légalité, selon laquelle les structures sociales sont le produit de nos actions et représentations, ce cadre théorique considère que c'est l'ensemble de ressources et de schèmes culturels mobilisés à propos et autour de la légalité, aussi qualifiés de « consciences du droit », qui participe à construire son hégémonie (Ewick, Silbey, 1998, p. 22-23). Autrement dit, le droit émerge de toute relation sociale où la question du droit est évoquée. La légalité désigne ainsi pour Patricia Ewick et Susan Silbey « les significations, sources d'autorité, et pratiques culturelles qui sont communément reconnues comme légales ». Les auteures dégagent trois types de consciences du droit qui constituent des modes de participation distincts à la construction de la légalité. Chacune d'entre elles invoque « un ensemble

particulier de schèmes culturels et de ressources qui positionnent le droit et l'individu en relation l'un avec l'autre »[43]. Pour dégager ces consciences du droit reliées entre elles, elles s'appuient sur des entretiens dans lesquels elles font parler leurs interlocuteur.es des « problèmes » qu'ils et elles rencontrent au quotidien, pour saisir la façon dont le droit intervient ou non dans la résolution des conflits qu'ils traversent. Il s'agit alors pour elle de saisir les supports qui produisent l'hégémonie du droit dans la vie quotidienne. Alors que les auteures restituent des « histoires » quotidiennes en y voyant un lieu de production et de reproduction de la légalité ordinaire, les histoires collectées dans cette thèse s'articulent autour d'un « problème » spécifique qu'est la rencontre de l'inspection du travail. Cela a déjà été le cas d'autres objets de recherche tels que le harcèlement sexuel dans l'espace public (Nielsen, 2000 ; Marshall, 2005), ou la lutte pour l'égalité salariale aux États-Unis (McCann, 1994). Pour autant, les situations de travail qui sont évoquées dans cette thèse ont ceci de spécifique qu'elles sont déjà cadrées institutionnellement pour l'inspection du travail – lorsqu'elles sont énoncées par des usager.es qui recourent à cette institution – ou par l'inspection du travail – lors de ses constats. Il est donc difficile de saisir dans ces récits et ces pratiques des formes de légalité ordinaire qui concourent, dans leurs complémentarités et contradictions, à l'hégémonie de la légalité. En effet, ces matériaux sont exclusivement structurés autour de la relation à une institution publique. Or, la relation de ces personnes aux agents de cette institution est enserrée dans des rapports de pouvoir mettant en jeu l'exercice d'une politique publique, ce qui nous invite à préférer le cadre structurant de la *street-level bureaucracy* et des rapports de pouvoir exercés par l'État, à l'analyse des schèmes culturels concourant à produire la légalité. On manquerait selon nous des enjeux importants si l'on ne saisissait la légalité que comme « une production humaine continue » sans prendre en considération que les agents d'inspection exercent un pouvoir structurant sur la construction de la légalité ordinaire du travail, en vertu du pouvoir discrétionnaire dont ils et elles disposent (Pélisse, 2005, p. 125). Cela est d'autant plus le cas qu'il nous importe de saisir les inégalités que cette politique publique est susceptible de créer, et que le cadre fondateur des *legal consciousness studies,* tout en les mentionnant, ne se concentre pas sur ces formes de différenciation (Nielsen, 2000 ; García Villegas, 2003). Bien qu'on ne l'utilise pas pour saisir les ressorts de l'hégémonie du droit dans la société, la typologie élaborée par ces auteures pourra s'avérer heuristique pour identifier la façon dont, à travers leurs pratiques et catégories de perception complémentaires et contradictoires de l'inspection du travail, les usager.es de cette institution participent à produire une conception de cette institution qui est considérée comme acquise, tout en étant soumis.es de façons variées au pouvoir discrétionnaire de ses agents. On adoptera donc plutôt un usage distancié de cette théorie, qui se rapproche de ce qui a été fait dans d'autres travaux en France (Chappe et al., 2018).

À défaut de se prêter à une approche en termes de consciences du droit, notre objet de recherche suppose d'analyser comment les usager.es se positionnent vis-à-vis des normes et préconisations formulées par les agents d'inspection. La réponse à cette question passe par l'étude, dans les cas de recours à l'inspection du travail, des attentes formulées à son égard, et en particulier du rôle qui lui

43 Elles dégagent ainsi une conscience « face au droit » (*before the law*), « avec le droit » (*with the law*) et « contre le droit » (*against the law*) (Ewick, Silbey, 1998). Le sens de ces trois catégories sera explicité au fil de la thèse.

est donné dans la régulation des relations de travail ou la gestion d'une entreprise. Dans les cas d'interactions contraintes, et notamment ceux des contrôles en entreprise, elle suppose aussi de se demander en quoi l'interaction fait problème pour les personnes qui s'y trouvent engagées. Ces deux dimensions supposent d'engager ce que nous savons des positions sociales des acteur.es et des dispositions qu'elles conditionnent, pour éclairer leurs prises de position quant au rôle de cette institution dans l'application du droit du travail, et plus largement quant au rôle du droit du travail dans la régulation des relations professionnelles. Ce faisant, on ne se limitera pas à une analyse de la *street-level bureaucracy* comme imposition descendante de normes publiques sur des usager.es. On explorera aussi les marges de manœuvre dont ces usager.es disposent pour tenter d'agir sur la nature du service qui leur est rendu par les agents de renseignement et par les agents de contrôle.

Cette thèse analyse donc la place du droit, et des usages de l'inspection du travail, dans les répertoires d'action des différent.es acteur.es de l'entreprise. Si les usages du droit au travail et de la justice au travail ont été étudiés (Michel, 2017 ; Lejeune, Spire, 2022), la place qu'y prend l'interaction avec l'inspection du travail a fait l'objet d'une moindre attention. Pourtant, elle contribue à renseigner le rapport des différent.es acteur.es des relations professionnelles à l'État et au droit du travail en France, dans un contexte où les transformations récentes du droit du travail se concentrent plus sur les entreprises et l'emploi que sur la protection des salarié.es (Willemez, 2017b ; 2021).

Cette démarche implique de prendre en compte les statuts différenciés dont disposent les usager.es de l'inspection du travail. Contrairement à la plupart des administrations étudiées sous l'angle de la relation de guichet (Siblot, 2006a ; Spire, 2007 ; Dubois, 2015), ces usager.es sont susceptibles d'avoir des statuts différents qui conditionnent la diversité de leurs attentes à l'égard de l'administration, et les ressources dont ils disposent face à elle. Ces statuts sont codifiés par le droit du travail. En tant que corps de contrôle, cette institution s'adresse tout d'abord à celles et ceux qu'elle inspecte, c'est-à-dire à ceux qui représentent la direction d'une entreprise ou d'un établissement – tout en étant parfois salarié.es – et auxquel.les elle peut aussi prodiguer des informations et des conseils. Toutefois, et compte tenu de la complexité interne aux organisations qu'elle contrôle, l'inspection du travail s'adresse aussi aux salarié.es, qu'ils soient ou non doté.es d'un mandat de représentation du personnel. Cette diversité de statuts a des conséquences sur l'importance de la fréquentation du service par l'un ou l'autre type de public. Ainsi, on a observé que les services de renseignements en droit du travail sont essentiellement fréquentés par des salarié.es avec ou sans mandat, et que les employeur.es les fréquentent très peu. Dans les services de contrôle, la relation des agents à l'un ou l'autre type d'usager.e est diversement codifiée. Tout.es sont susceptibles de tomber nez à nez avec un.e agent de contrôle pendant qu'ils sont sur leur lieu de travail[44]. En revanche, les représentant.es des directions d'entreprise sont les plus à même d'être

44 Dans certains espaces de travail, qui sont des espaces privés, l'entrée de l'inspection du travail est cependant conditionnée à l'autorisation écrite du propriétaire des lieux. C'est par exemple le cas des chantiers de maisons individuelles. Cela l'est aussi, de façon plus massive, pour les métiers de service à la personne lorsqu'ils s'exercent au domicile des particuliers. Cela produit un angle mort dans le contrôle des conditions de travail, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, bien que l'inspection du travail puisse pénétrer dans ces domiciles à certaines

destinataires de suites à contrôle, et de faire l'objet de suites administratives ou judiciaires. C'est également à eux d'envoyer un dossier à l'inspection du travail lorsqu'ils souhaitent mettre fin au contrat d'un.e représentant.e du personnel[45], ce qui fait que ce dernier.e rencontre au moins une fois l'inspection du travail à cette occasion (Maggi-Germain, 2006). De plus, si un.e représentant.e du personnel peut s'adresser aux agents de contrôle pour sa situation personnelle, il peut aussi le faire plus généralement pour accompagner ou défendre des collègues dans l'exercice de son mandat. Cette diversité d'usages codifiés par le droit, en fonction des statuts d'emploi, des mandats et des responsabilités, est relativement spécifique à l'inspection du travail comme *street-level bureaucracy* et comme corps d'inspection. Elle a des conséquences sur les usages de l'institution : même lorsque un.e usager.e la fréquente de façon individuelle, il peut lui arriver de convoquer dans son discours les autres acteur.es de l'entreprise. C'est notamment le cas lorsque des salarié.es ou des représentant.es du personnel recourent à l'inspection du travail. On peut supposer que ce recours intervient dans des contextes de tensions ou de conflits au travail, impliquant de convoquer la figure de l'employeur.e ou celle des collègues. Pour ces raisons, une sociologie des usages de l'inspection du travail est indissociablement une sociologie des relations de travail et des conflictualités au travail dans les entreprises.

Ce constat a des conséquences sur la temporalité de la rencontre bureaucratique. Contrairement à d'autres *street-level bureaucracies* qui se placent sur le terrain des droits sociaux ou du droit des étrangers (Siblot, 2006a ; Spire, 2007 ; Dubois, 2015), cette bureaucratie du droit du travail est fréquentée, le plus souvent, de façon ponctuelle et sur une durée limitée par les acteur.es de l'entreprise. La rencontre de l'inspection du travail est rare dans une carrière professionnelle. Cela n'empêche pas qu'elle puisse revêtir de forts enjeux. Ceux-ci peuvent être matériels, et en particulier financiers, pour ce qui est des plaintes de salarié.es concernant le salaire par exemple, ou des coûts engagés par les mises en conformité que les agents de contrôle demandent aux employeur.es. Ils peuvent aussi être symboliques, dans la mesure où les usager.es peuvent attendre de la part de l'inspection du travail la reconnaissance institutionnelle des injustices qu'ils considèrent avoir subies dans le cadre de leur travail (Siblot, 2006a). Il conviendra donc de faire travailler ensemble la rareté du contact avec l'institution et celle de l'importance qu'il peut néanmoins revêtir, pour se prononcer sur les effets de l'interaction avec les agents d'inspection sur les usager.es.

conditions (Devetter, Messaoudi, 2013).

45 Lorsqu'un.e employeur.e souhaite licencier un.e représentant.e du personnel, il doit obligatoirement solliciter l'autorisation écrite de l'inspection du travail. L'inspecteur.e du travail ainsi sollicité.e mène une enquête contradictoire qui vise à établir qu'il n'y a pas de lien entre la demande de licenciement de ce salarié.e protégé.e et son mandat. Suite à cette enquête, l'agent produit une décision administrative d'autorisation ou de refus de licenciement (articles L2411-1 à L2411-25 du Code du travail).

2.2. Un angle d'approche original de la juridicisation des relations professionnelles du point de vue des usager.es

Cette thèse contribue aussi à une analyse de la juridicisation des relations professionnelles. Elle étudie les conditions de la rencontre des salarié.es, représentant.es du personnel, équipes syndicales, syndicalistes à l'échelle locale, et directions d'entreprise, avec l'inspection du travail. Pour chacun de ces acteurs, notre questionnement portera sur plusieurs dimensions de cette juridicisation : les conditions sociales et professionnelles du recours à l'inspection du travail, les catégories de perception des pouvoirs et limites de cette institution, et enfin les pratiques adoptées pour faire valoir son positionnement concernant la conformation, face aux agents. Ces questions de recherche transversales prendront des formes différentes en fonction des statuts, ressources et marges de manœuvre de chacun de ces publics.

2.2.1. Les salarié.es et les représentant.es du personnel face aux pouvoirs de contrôle de l'État. Des commanditaires par le bas ?

Dans la lignée de travaux fondateurs qui mettent en évidence la dimension processuelle du recours à la justice (Felstiner et al., 1991) ou les inégalités de ressources qui y président (Galanter, 2013), les recours au droit et à la justice par les salarié.es ont fait l'objet de travaux récents. Des travaux sur les recours aux prud'hommes analysent la transformation des griefs en litiges, les inégalités d'accès à la justice en termes de genre et de classe, ou encore l'influence des épreuves judiciaires sur les rapports ordinaires au droit (Trémeau, 2017a ; Chappe, 2019 ; Salin, 2020 ; Lejeune, 2021). Dans ce cadre, les pouvoirs de contrôle de l'inspection du travail ont pu être considérés comme un adjuvant ponctuel dans la judiciarisation de certains conflits au travail (Pélisse, 2009 ; Trémeau, 2017a). De façon plus rare, le rôle des services de renseignement en droit du travail dans la formulation juridique des conflits est interrogé (Willemez, 2003 ; Lejeune, 2021). En prenant le recours à l'inspection du travail comme objet central de ce travail, nous souhaitons compléter ces travaux en étudiant la juridicisation induite par le recours à l'inspection du travail en propre, sans nécessairement la saisir comme étape vers la judiciarisation (Pélisse, 2009). Cette dimension de l'expérience du droit et des conflictualités au travail des salarié.es, avec ou sans mandat de représentation du personnel, sera envisagée sous trois angles d'approche complémentaires.

Tout d'abord, on s'intéressera aux propriétés sociales des salarié.es qui sollicitent cette institution, et aux situations de travail qui précèdent leur recours. En s'inspirant des travaux en sociologie du travail, on étudiera tout d'abord ce que les recours des salarié.es nous disent de leurs pratiques et perceptions des conflits au travail et des relations de travail, en prêtant une attention particulière aux discours d'injustice formulés dans le cadre de l'interaction (Benquet, 2011). À quel stade du conflit sollicite-t-on des informations ou un contrôle de cette institution ? Avec quel(s) répertoire(s) d'action individuels et collectifs ce recours est-il articulé ? Comment la perception de l'injustice s'articule-t-elle avec celle d'une violation des droits, et ces deux formes de catégorisation des relations de travail sont-elles superposées ? Deuxièmement, les attentes des salarié.es qui sollicitent

l'inspection du travail pour un contrôle, qu'ils et elles disposent ou non d'un mandat de représentation du personnel, ont peu été étudiées. Cela nous porte à interroger les catégories de perception des pouvoirs de contrôle de l'inspection du travail par les salarié.es, qu'ils sollicitent cette institution ou qu'ils rencontrent des agents en contrôle. Quels sont les pouvoirs prêtés à l'État pour intervenir dans des conflits au travail ou résoudre des situations irrégulières ? Ces perceptions varient-elles selon les propriétés sociales des salarié.es concerné.es ?

On analysera enfin les pratiques des salarié.es face au pouvoir des agents d'inspection. En effet, ces dernier.es ont le pouvoir de décider de réaliser ou non un contrôle de l'entreprise dans laquelle travaillent les salarié.es et les représentant.es du personnel. Le fait que la décision du contrôle leur revienne en dernier lieu invite à questionner les stratégies des salarié.es. Comme ces dernier.es disposent d'informations de première main sur leur entreprise, on peut supposer qu'ils et elles peuvent constituer pour les agents des « commanditaires » par le bas, bien différents des commanditaires par le haut que peuvent constituer leurs supérieur.es hiérarchiques (Brunier, Pilmis, 2020). Les salarié.es mettent-ils en œuvre des stratégies pour convaincre les agents qu'un contrôle dans leur entreprise est nécessaire, et lesquelles ? Si les agents disposent d'un pouvoir discrétionnaire important pour décider des informations et conseils qu'ils apportent et des contrôles qu'ils effectuent, comment les salarié.es se positionnent-ils face aux conseils que les agents d'inspection leur adressent concernant les usages du droit et des relations professionnelles, et face aux refus d'interventions qui peuvent leur être opposés ?

Enfin, il nous semble important de ne pas réduire la relation entre salarié.es et agents d'inspection à celle d'un recours à l'institution. Les salarié.es, tout comme leurs employeur.es, sont aussi susceptibles de rencontrer de façon contrainte l'inspection du travail, lorsque celle-ci contrôle à l'improviste leur lieu de travail. L'observation des contrôles permet ainsi de renseigner les pratiques et catégorisations de l'inspection du travail de la part de salarié.es qui n'ont pas recours à cette institution. En répondant à ces questions, cette thèse constitue donc une première analyse des pratiques et catégories de perception des salarié.es face aux prérogatives de contrôle de l'État dans leurs entreprises. Elle prolonge également les travaux existants par une attention aux usages du droit des salarié.es, et aux négociations qui s'opèrent en interaction sur le contenu des ressources délivrées par ces *street-level bureaucrats.*

2.2.2. Juridicisation des pratiques syndicales. Une analyse des acteur.es et intermédiaires du droit du travail

Dans une démarche historique, plusieurs travaux ont exploré l'intégration progressive des usages du droit et de la justice dans les répertoires de l'action syndicale (Tilly, 1984 ; Giraud et al., 2018, p. 164), malgré des réticences précoces à l'investissement de ces sphères (Willemez, 2003 ; Le Crom, 2004 ; Narritsens, Pigenet, 2014 ; Willemez, 2017b). De façon plus contemporaine, la différenciation des stratégies juridiques et judiciaires selon les organisations syndicales a été interrogée, et ce, à plusieurs échelles du travail syndical (Denis, 2003 ; Giraud, 2017). Des travaux

plus monographiques analysent également l'intégration du répertoire juridique et judiciaire dans les mobilisations (McCann, 1994), le rôle des équipes syndicales dans les recours en justice des salarié.es (Lejeune, Yazdanpanah, 2017 ; Chappe, Keyhani, 2018 ; Chappe, 2019), les conditions de possibilité de contentieux judiciaires, ou au contraire les négociations internes aux entreprises sur certaines thématiques, comme la discrimination syndicale (Chappe, 2013 ; Hatzfeld, 2014 ; Chappe et al., 2019), ou l'égalité salariale (Guillaume, 2015).

Ces travaux étudient le plus souvent les usages stratégiques du recours au tribunal par les équipes et organisations syndicales, et ce, à plusieurs échelles. Les auteur.es restituent les ambivalences de l'usage de ces répertoires d'action, dans les ressources qu'ils procurent pour porter des causes (Lejeune, Yazdanpanah, 2017) mais aussi dans les limites que pose leur appropriation et leur articulation avec d'autres répertoires d'action. D'autres travaux analysent le travail de guichet mené par les syndicalistes à l'échelle locale vis-à-vis des salarié.es qu'ils reçoivent dans leurs permanences. À partir d'ethnographies des unions locales syndicales, ils montrent, entre autres, la place controversée que prennent le conseil juridique et l'accompagnement des salarié.es dans des procédures judiciaires, dans l'activité syndicale (Nizzoli, 2013 ; Biaggi, 2014 ; Berthonneau, 2017). Dans tous ces travaux, les syndicalistes sont saisi.es de façon double. Ce sont à la fois des acteur.es du droit du travail, qu'ils et elles contribuent à produire à travers leurs actions en justice et leurs mobilisations du répertoire juridique (Willemez, 2017a). Ils constituent également des intermédiaires du droit du travail, dans la mesure où ils contribuent à traduire auprès des salarié.es le travail dans le langage du droit, et à diffuser auprès d'eux les normes et connaissances juridiques (Pélisse, 2022). Ce sont ces deux dimensions que nous souhaitons interroger. Nous mènerons ainsi une étude de la juridicisation des stratégies syndicales, et ce, à plusieurs échelles du travail syndical.

Nous nous intéresserons tout d'abord le recours des équipes syndicales d'entreprise à l'inspection du travail. Ces dimensions ont pu faire l'objet de développements historiques, en particulier pour le cas de la CGT (Ariès, 1996). Nous questionnerons la place matérielle et symbolique que prend ce type de juridicisation de l'action syndicale, parmi les autres répertoires d'action mobilisés par les syndicalistes, tels que les conflits collectifs ou la judiciarisation. Cet enjeu, visible dans les rendez-vous entre équipes syndicales et agents de contrôle dans les locaux de l'inspection du travail, sera aussi palpable à travers l'observation de réunions de CHSCT, auxquelles les agents de contrôle peuvent assister de droit : à quelles conditions, en termes de taille et secteur d'entreprise mais aussi de relations professionnelles, les équipes syndicales décident-elles d'avoir recours à l'inspection du travail dans le cadre des relations sociales qui les unissent et les confrontent à leur direction ? Quels sont les arguments formulés auprès de l'agent de contrôle pour lui demander de se rendre dans l'entreprise ? Que cela nous dit-il du rôle que ces acteur.es des relations professionnelles attribuent à la puissance publique dans l'exercice de leur mandat ? De même, et en lien avec cette dernière question, on analysera le travail effectué par les syndicalistes qui tiennent des permanences interprofessionnelles à l'échelle des unions locales. On se demandera si et à quelles conditions ils et elles renvoient eux-mêmes les salarié.es qui les sollicitent, à l'inspection du travail. Nous étudierons donc à la fois leur action propre sur les dynamiques de recours à cette institution, et leurs catégories

de perception du pouvoir de l'inspection du travail sur le rétablissement des salarié.es dans leurs droits. Nous saisirons ainsi à la fois le rôle des stratégies syndicales dans la juridicisation des relations professionnelles, et celui du répertoire d'action juridique dans les stratégies syndicales.

2.2.3. Pratiques patronales de l'inspection du travail et rapports à l'État

Enfin, cette thèse contribue à l'analyse des pratiques des directions d'entreprise face aux pouvoirs de contrôle de l'État dans les entreprises privées. Ce faisant, elle cherche à documenter leurs pratiques du droit du travail et des services de l'État. Ces dernières, parfois examinées par les juristes (Bouthinon-Dumas, Masson, 2012), sont encore peu étudiées dans les sciences sociales. Plusieurs travaux partant des entreprises explorent les formes d'application et de contournement du droit dans la gestion des licenciements (Guyonvarc'h, 2017) ou dans l'obtention du travail (Benquet, 2015), ou encore le rapport instrumental et distancé au droit des gestionnaires en relations sociales (Biaggi, 2021). D'autres travaux centrés sur les professionnel.les du droit étudient le rôle des avocat.es des directions d'entreprise dans la constitution du droit en arme de domination patronale (Yazdanpanah, 2021). Ils contribuent à l'étude de l' « endogénéisation » du droit par les entreprises, c'est-à-dire la façon dont certaines prescriptions légales se trouvent transformées, voire managérialisées, à travers leur traduction dans l'enceinte de l'entreprise (Edelman, Suchman, 2007 ; Edelman, 2016 ; Bereni, 2009), comme ce fut le cas en France au sujet des 35 heures (Pélisse, 2004a ; 2004b) ou du droit antidiscriminatoire (Bereni, 2009). Dans ces travaux, l'État peut être présent comme producteur des normes juridiques ou, à travers les tribunaux, comme arbitre de litiges au sein des entreprises. Cependant, son pouvoir de contrôle de l'application des règles apparaît à la marge dans ces recherches, qui poursuivent d'autres questionnements, et n'est pas non plus questionné dans les travaux sur l'endogénéité légale. Pourtant, les agents de l'inspection du travail, à travers la façon dont ils et elles traduisent le droit auprès des directions, contribuent à cette entrée du droit dans les entreprises. De même, les directions cherchent, par leurs interactions avec l'inspection du travail, à agir sur l'interprétation que cette institution produit de ce qui est légal, et donc en règle, et de ce qui ne l'est pas. Cela présage du rôle saillant joué par cette interaction dans la conformation des entreprises au droit du travail.

On commencera par examiner les formes et conditions d'un recours patronal à l'inspection du travail. Les directions d'entreprise recourent-elles à cette institution pour des informations ou des conseils ? Dans les équipes de direction les plus étoffées, quels postes occupent les représentant.es de direction chargé.es d'un tel recours ? Quelles sont les caractéristiques des entreprises concernées par ce recours et quels objectifs semble-t-il poursuivre ? Enfin, quelles formes prennent ces recours, et peut-on dire que les directions opèrent avec l'inspection du travail un travail relationnel similaire à celui que les agents opèrent avec elles (Boni-Le Goff, 2013) ? On s'intéressera également aux pratiques patronales en situation d'interaction contrainte avec l'inspection du travail, que la rencontre se produise à l'occasion d'un contrôle ou d'un CHSCT. Comment les représentant.es de direction réagissent-ils à l'irruption de l'inspection du travail dans leur établissement, en fonction de leur degré de professionnalisation, de leur propre position dans l'établissement et de l'enjeu sur

lequel l'agent de contrôle intervient ? Que nous disent ces réactions des catégorisations patronales des pouvoirs de contrôle de l'État dans les organisations, et du droit du travail ? De quelles marges de manœuvre et stratégies les directions disposent-elles vis-à-vis des pratiques de conformation qui leur sont demandées ? Pour répondre à ces questions, on s'inspirera à la fois de la littérature déjà citée sur les pratiques patronales du droit, mais aussi des travaux portant sur d'autres types d'acteur.es concerné.es par des inspections publiques, en matière d'allocations sociales (Dubois, 2019 ; 2021) ou d'impôts (Spire, 2009 ; 2011 ; 2012a ; 2018). On s'inspirera également d'une littérature portant plus strictement sur la conformation dans les organisations. Ces travaux prouvent que selon la proximité plus ou moins grande entre inspecteur.e et inspecté.es, la fréquence de leurs échanges ou l'usage plus ou moins rapide de la sanction, les inspecté.es sont plus ou moins disposé.es à se conformer aux règles qui leur sont présentées (Gray, Silbey, 2014 ; Huising, 2014). Notre analyse des pouvoirs des *street-level bureaucrats* de l'inspection du travail, et du déroulement de leurs interactions avec les inspecté.es, nous permettra de contribuer à l'étude des résistances possibles des inspecté.es à l'inspection.

2.3. Des catégories d'usager.es et des configurations d'interaction traversées par des rapports de domination

Si nous présentons l'un après l'autre ces acteur.es en fonction des statuts juridiques qui les différencient dans le Code du travail, ils et elles ne se différencient pas qu'en fonction de leur catégorie socio-professionnelle ou de leur mandat de représentation du personnel, et ne forment pas non plus des catégories homogènes. Pour chacun d'entre eux, on s'intéressera aux ressources économiques, culturelles et sociales dont ils disposent en fonction de leurs statuts, de leurs trajectoires sociales et professionnelles. On analysera également les rapports de genre et de race qui les distinguent entre eux et vis-à-vis des agents. Nous faisons l'hypothèse que ces rapports sociaux opèrent à trois niveaux. Tout d'abord, les socialisations de classe, de genre et de race des acteur.es les dotent de ressources sociales et de sentiments de légitimité différenciés, concernant ce qu'ils peuvent demander à l'institution et concernant leur interprétation de ce que sont leurs droits, sinon le droit du travail. Ce faisant, ils agissent sur la présentation de soi que ces usager.es produisent face à l'institution (Goffman, 1973). Enfin, les agents prêtent à leurs publics des caractéristiques différenciées en vertu des assignations de classe, de genre et de race auxquelles ils et elles sont soumis.es. Ces typifications (Prottas, 1979 ; Lipsky, 1980) influencent leur propre façon d'interagir avec eux et les ressources qu'ils délivrent à chacun.e de leurs usager.es (Cartier, 2003 ; Spire, 2008, p. 52-62 ; Watkins-Hayes, 2009 ; Dubois, 2015, p. 200-204).

La prise en compte de ces différents rapports de domination sera enrichie par une littérature portant plus spécifiquement sur les inégalités face aux administrations, au droit et à la justice. Saisir les rapports à l'administration implique tout d'abord de considérer les ressources scolaires et linguistiques dont ces personnes disposent pour « s'occuper des papiers » relatifs à leur situation professionnelle. Ces pratiques font intervenir une division du travail domestique selon le genre et

les ressources culturelles. Elles mettent aussi en évidence les inégalités relatives à la fréquentation des administrations en fonction du rapport à l'écrit (Siblot, 2006a ; 2006b). Plus particulièrement, ils et elles disposent de ressources différenciées pour rendre leurs requêtes ou leurs protestations audibles auprès des agents. Ces inégalités nous inviteront à analyser le « capital procédural » dont dispose chacun.e d'entre eux, c'est-à-dire les ressources techniques, sociales et culturelles qui leur permettent de s'orienter dans l'institution et d'en tirer profit (Spire, Weidenfeld, 2011). On pourra alors chercher à relier la détention de ces ressources, avec le genre, la catégorie socio-professionnelle et la trajectoire d'immigration des usager.es concerné.es.

Au-delà de leurs trajectoires et positions sociales individuelles, ces différents types d'usager.es se distinguent également entre eux en raison des établissements dans lesquels ils et elles travaillent. Dans le sillage de l'enquête REPONSE, et au-delà, une littérature abondante a documenté la différenciation des relations de travail, des formes de négociation et de conflictualité, en fonction des configurations socio-productives (Béroud et al., 2008 ; Giraud et al., 2014 ; Signoretto, 2021 ; Pélisse, 2021). Ces travaux documentent notamment les effets de la taille, des secteurs des établissements, de leur contexte socio-économique, de leurs modes d'organisation du travail et de gestion des relations sociales, sur les formes que prennent les négociations et les conflictualités en entreprise. En nous inspirant de ces travaux, nous entendons démontrer que les rapports au travail, au droit et à l'inspection du travail se différencient en vertu des propriétés de l'établissement dont les usager.es font partie. En particulier, la sociologie du travail, du syndicalisme et des relations professionnelles a montré l'effet de la taille des entreprises dans la formalisation plus ou moins poussée des relations de travail et dans les formes que prennent les relations sociales et la conflictualité au travail (Lepley, 2005 ; Pélisse, 2009 ; Borisova, Rey, 2014 ; Trémeau, 2017a ; Pélisse, 2021). À cet élément de différenciation sont indexés d'autres éléments structurants des formes de conflictualité et de juridicisation. C'est le cas de la professionnalisation, spécialisation et diversification plus ou moins importantes des représentant.es de direction, et de la présence ou non de représentant.es du personnel plus ou moins nombreux.ses, formé.es et doté.es de prérogatives. Combinées à la taille, les formes d'actionnariat, et en particulier le rattachement ou non de l'établissement à une entreprise plus importante, voire multinationale, sont susceptibles d'influer sur ces derniers éléments.

Enfin, et en lien avec ces différentes dimensions, on trouve dans ces établissements des collectifs de travail aux propriétés différentes. Aux collectifs « subordonnés », dont les salarié.es sont en phase avec les objectifs de la direction, et qui sont structurés de façon verticale en l'y intégrant, s'opposent des collectifs plus « autonomes », constitués horizontalement d'un ensemble de salarié.es dont les normes peuvent être différentes de celles de l'organisation (Coutrot, 1996, p. 95). Dans un même établissement ou une même entreprise, ces collectifs peuvent passer d'un état à un autre voire demeurer « flottants », en alternant une subordination aux intérêts de la direction et une conflictualité plus collective à son encontre, comme le montre l'usage de ces notions dans des enquêtes qualitatives (Pélisse, 2009). Ainsi, l'analyse dynamique de ces collectifs de travail nous permettra de relier leur recours, ou leur non-recours, à l'inspection du travail, avec l'état des

relations sociales dans l'entreprise. Elle sera également utile pour examiner les pratiques différenciées de l'inspection du travail par les directions d'entreprise, en fonction des collectifs de travail présents dans l'organisation.

Dès lors, nous explorerons la différenciation des conditions de recours, catégories de perception et pratiques de l'inspection du travail par les acteur.es des entreprises. Nous analyserons ainsi les dynamiques différenciées de conformation au droit, en fonction des *configurations d'interaction* dans lesquelles sont pris.es les acteur.es. Dans la littérature en sciences sociales, à notre connaissance, cette expression n'a été utilisée que de façon ponctuelle[46]. En la constituant en notion, nous souhaitons insister sur la prise en compte des rapports d'interdépendance par lesquels les acteur.es sont relié.es (Elias, 1991), pour décider si, quand et comment se conformer au droit du travail. Nous entendrons par là la façon dont, dans chaque interaction entre l'inspection du travail et ses publics, entrent en jeu des rapports de pouvoir spécifiques qui dépendent des positions sociales des acteur.es en présence, des caractéristiques de l'établissement contrôlé et des dispositions juridiques visées. De façon non exclusive d'autres éléments, les trajectoires et positions professionnelles des représentant.es de direction et du personnel, la taille de l'établissement, son secteur d'activité et son organisation du travail, les collectifs de travail qui s'y sont structurés et les formes de conflictualité qui s'y manifestent, ont une influence sur la façon dont l'agent de contrôle exerce son travail. Outre ses propres dispositions, ressources et contraintes, qui entrent également en jeu dans l'interaction, ces éléments conditionnent ses propres stratégies de contrôle, et le travail relationnel qu'il mène auprès des acteur.es de l'entreprise. Corrélativement, ses pratiques professionnelles, de même que les dispositions qu'il engage dans l'interaction, ont des effets sur les stratégies des différent.es acteur.es de l'entreprise vis-à-vis de la conformation au droit. C'est donc au sujet des scènes de contrôle, analysées dans les deux derniers chapitres de la thèse, que nous mobiliserons cette notion. En effet, les seules interactions de guichet entre les agents d'inspection et les salarié.es ne permettent pas d'avoir accès à suffisamment d'éléments concernant l'établissement dans lequel ils travaillent. Toutefois, la littérature existante pourra parfois nous permettre d'inférer, à partir des propriétés de l'établissement en question, certaines dimensions des relations professionnelles qui y ont cours.

L'analyse de telles configurations requiert l'usage d'un protocole d'enquête qui combine l'observation des scènes d'interaction, et des entretiens et discussions informelles avec ces différents types d'acteur.es. C'est ce protocole que nous nous proposons de présenter dans une troisième partie, tout en réfléchissant à ce que les conditions d'enquête nous disent de notre objet.

46 L'acception la plus proche de la nôtre est celle de Charles Tilly. L'auteur mobilise de façon ponctuelle la notion de « configurations d'acteurs en conflit » pour souligner le poids des interactions entre acteur.es dans la mise en œuvre d'un répertoire d'action (Tilly, 1995, p. 29-30). Pour une introduction de ce terme, ainsi qu'une discussion sur les poids respectifs des configurations d'acteur.es et des cultures organisationnelles dans les répertoires d'action collectifs, voir (Grojean, 2021).

3. Un terrain multi-situé auprès des agents et des usager.es

Dans la continuité de l'analyse des constructions sociales des usager.es, le cœur de cette enquête consiste à observer les interactions entre les agents de l'inspection du travail et leurs publics. Cependant, l'accès aux pratiques de travail dans cette institution n'a pas été chose aisée. Cette section expose ces négociations et les conditions de leur dénouement (3.1.), puis explique comment le fait d'enquêter dans trois départements a permis de contourner les difficultés d'accès aux différents terrains (3.2.). On présentera ensuite les caractéristiques des trois départements concernés, choisis à la fois pour leur relative homologie et pour certaines de leurs singularités les uns par rapport aux autres (3.3.). Enfin, on reviendra sur le positionnement d'enquête adopté face aux agents de contrôle, afin de contribuer à une approche réflexive en sociologie du droit et en sociologie du travail des professions juridiques (3.4.).

3.1. Accéder à l'inspection du travail à partir de ses usager.es. Négociations d'un terrain d'enquête

Bien qu'elles soient au cœur de mon[47] protocole d'enquête depuis le projet de thèse, les négociations pour obtenir des observations à l'inspection du travail ont été plus laborieuses que ce qui a été initialement anticipé. Je reviens ici sur la façon dont ces négociations ont été conduites. Plus particulièrement, j'examine la façon dont mon objet de recherche a été cadré par les membres de la DGT qui ont facilité mon insertion dans les services déconcentrés du ministère du Travail. La négociation des observations est en effet un moment à part entière de l'enquête. Sa restitution permet d'amorcer une analyse des catégorisations des usager.es par l'autorité centrale de l'inspection du travail, qui sera précisée dans le corps de la thèse.

En 2017, le projet de thèse que j'envisage de mettre en œuvre, ancré dans la sociologie du droit, porte avant tout sur les usager.es de l'inspection du travail. À cette époque, l'observation des interactions entre l'inspection du travail et son public apparaît avant tout comme un moyen d'accéder aux pratiques et catégorisations des usager.es, plus que des agents, dont les pratiques professionnelles deviendront un objet central au fil de l'enquête[48]. C'est alors dans le département du Flarois[49] que je souhaite réaliser mes observations. J'y effectue quelques entretiens exploratoires avec des agents de contrôle syndiqué.es, que j'ai rencontré.es par le biais d'un contact personnel. Tirant parti de leurs conseils, je sollicite le directeur départemental du travail et la directrice du Pôle travail de ce département. Dans mon mail, je me présente comme une étudiante en sciences sociales à l'ENS de Lyon et déclare mener une thèse sur les usager.es de l'inspection du travail. Je joins un document d'une page résumant mon projet de thèse, et sollicite l'autorisation de mener ma

47 Dans cette section qui présente les conditions d'enquête et les matériaux collectés, c'est exclusivement la première personne du singulier qui sera utilisée.

48 Voir *infra*, 3.4.

49 L'ensemble des départements a été pseudonymisé.

recherche dans les locaux de la ville de Flar, préfecture du Flarois. Un mois plus tard, sans réponse de leur part, je les relance et reçois une réponse du directeur départemental. S'excusant du délai de réponse, il m'explique ne pas être en mesure de m'accueillir pour des « raisons internes »[50]. Son homologue d'un département voisin, contacté quelques semaines plus tard grâce à un autre inspecteur, me répond également par la négative : il invoque le fait que « le sujet de [mon] enquête (relation à l'usager) est actuellement entré dans une période de forte instabilité »[51]. En effet, à l'heure où je commence mon enquête, l'inspection du travail est traversée par les effets de la réforme Ministère fort, qui prévoit la disparition progressive du corps de contrôleur.es du travail et transforme en profondeur l'organisation du travail (Szarlej-Ligner, 2017, p. 230-233). Si le chapitre 1 permet de faire de plus amples hypothèses sur les raisons de ces refus, ce sont ici surtout les conséquences de ces fermetures de terrain qui m'intéressent. Ces circonstances me conduisent en effet à me tourner vers la DGT, qui est l'autorité centrale de l'inspection du travail.

Plus particulièrement, c'est vers Loïc Barleux que je me tourne. Ce directeur du travail[52] en fin de carrière a déjà travaillé à plusieurs reprises avec des chercheur.es, et c'est d'ailleurs un collègue qui m'a conseillé de lui écrire. Il exerce dans le service de pilotage de l'inspection du travail de la DGT[53]. Dans un mail, je lui expose mon projet et les difficultés que je rencontre. Je lui demande des conseils sur la meilleure façon de procéder, et l'informe que je souhaiterais prendre contact avec le Directeur général du travail de l'époque. S'ensuivent plusieurs échanges de mails et un appel téléphonique. Lors de ces échanges, Loïc Barleux accepte d'être un intermédiaire auprès de ses collègues de la DGT et de m' « ouvrir des portes ». Il me prodigue également un certain nombre de conseils pour orienter ma thèse, qui sont révélateurs de son cadrage du sujet. Mon interlocuteur considère en effet que mon sujet est « original du point de vue de l'inspection » et « pas nombriliste ». Cela semble suggérer que la thèse récemment terminée de Marie Szarlej-Ligner, concernant la socio-histoire de l'inspection du travail et les conflits sur les missions qui l'ont traversée (Szarlej-Ligner, 2017), le serait, à l'inverse. Loïc Barleux m'affirme que cette thèse a été « critiquée » dans les services et me conseille de ne « pas trop la citer ». Ainsi, alors que je lui envoie, à sa demande, la première version de mon intervention à la DGT, mon interlocuteur efface de la version synthétique de mon projet de thèse la référence à la thèse de M. Szarlej-Ligner. Il m'explique qu'il ne lui semble « pas opportun » d'y faire référence. À l'inverse, il affirme que mon sujet présente l'avantage d'avoir un « regard non-normatif » sur le métier et que cela ne va donc pas « faire peur » à la DGT, qui pourra faire l'intermédiaire avec les directions départementales. C'est tout à fait ce qui se produit.

50 Mail du directeur départemental du Flarois, novembre 2017.

51 Mail du directeur départemental du Padenois, décembre 2018.

52 On peut devenir directeur.e-adjoint.e du travail, puis directeur.e du travail, après avoir commencé par exercer comme inspecteur.e du travail. Ces avancements de grade sont des promotions que les agents peuvent obtenir après inscription à un tableau d'avancement, en fonction de leur ancienneté.

53 Nous ne donnerons pas plus de précisions sur sa trajectoire et sur le poste qu'il occupe, par souci de préserver son anonymat.

En février 2018, je rencontre dans les bureaux du ministère du Travail trois membres du service de pilotage et d'appui du système d'inspection du travail de la DGT, dont Loïc Barleux, pour leur présenter mon projet. Comme Loïc Barleux me l'a demandé, ma présentation comporte les items suivants : trajectoire, encadrement de ma thèse et temporalité des travaux ; intérêt d'étudier les relations entre les usagers et l'inspection du travail ; modalités d'enquête et attentes à l'égard de la DGT.

Tout en restituant les arguments et les questions de recherche présentes dans mon projet de thèse, le document que je produis soutient une déclinaison en trois axes de mon projet de recherche sur les trois types d'usager.es : la différenciation des formes de recours ; les ressources juridiques mobilisées par les usager.es en interaction ; et leurs attentes. J'insiste dans cette présentation sur le fait que « je n'entends pas mener une analyse de l'activité d'inspection »[54], mais j'affirme néanmoins que je souhaite effectuer des entretiens avec les agents. Je demande d'effectuer 21 journées d'observation non-consécutives dans chaque département. Ayant déjà prédéfini les départements qui m'intéressent, j'en propose trois, dont le Flarois.

Mes trois interlocuteur.es, qui ont exercé par le passé comme inspecteur.es du travail en section de contrôle, voire occupé des postes à responsabilité à l'échelle départementale, sont très réceptif.ves à mes propositions. Cela s'explique tout d'abord, du côté de Loïc Barleux, par une certaine volonté d'avoir une prise sur mon travail. Ainsi, lorsque je commence ma présentation en expliquant que je m'adresse à eux suite aux refus de deux directions départementales, Loïc Barleux m'interrompt en se félicitant de ces refus, qui lui ont permis d'être informé de l'existence de mon travail. De même, alors que je lui avais envoyé la veille mon support de présentation pour l'assurer de ma bonne volonté à partager avec lui mes hypothèses, je constate en arrivant qu'il l'a imprimé en trois exemplaires et que chacun.e de mes interlocuteur.es l'a sous les yeux.

Pour ces raisons, même si Loïc Barleux m'avait demandé de « prévoir 25 minutes de présentation et 45 minutes de question », je m'aperçois que les trois membres de la DGT ont déjà pris connaissance du texte et décide d'écourter mon exposé. Les échanges prennent la forme d'une discussion informelle dans laquelle mes interlocuteur.es s'efforcent de m'aider à délimiter mon sujet. Ils sont émaillés de leurs remarques concernant leurs expériences avec les usager.es, sur lesquelles ils s'appuient pour me suggérer des hypothèses de recherche, nuancer ou contredire celles que j'avance. Ces réserves, qui prennent davantage la forme d'une discussion intellectuelle, n'empêchent pas mes interlocuteur.es d'être disposé.es à contacter des directions départementales du travail pour que celles-ci m'accueillent dans les termes que j'ai proposés. En effet, l'approche par les usager.es semble faire écho à certaines de leurs préoccupations. Elle montre l'intérêt de mes interlocuteur.es à en savoir davantage sur les publics de leur institution. Une de mes interlocuteur.es[55] explique ainsi : « on ne sait pas pourquoi les gens viennent, qu'est-ce qui fait que sur un territoire ils vont plus venir que sur un autre, on ne sait pas ce que vient chercher l'usager ». Sa collègue renchérit : « parce qu'il y a tout une imagerie de l'inspection, et un fort décalage entre ce qu'ils croient qu'on peut faire et ce que l'on peut réellement faire ». Malgré cet enthousiasme pour mon projet,

54 Texte écrit de la présentation, février 2018.

55 Afin de préserver l'anonymat de mes interlocuteur.es, je ne donne pas leur poste exact.

> certaines de mes demandes sont d'emblée exclues. En particulier, je dois « oublier » l'idée d'observer des contrôles, en raison des difficultés juridiques que pourrait poser ma présence et des potentiels dérapages de l'interaction dont je pourrais être victime[56].

Alors que j'envisageais ma rencontre des membres de la DGT comme l'occasion de défendre la pertinence de mon sujet de recherche et la nécessité de me faire accéder aux services de l'inspection du travail, mes interlocuteur.es semblent d'emblée enthousiastes à l'idée de contribuer à une recherche sur les usager.es de leur institution. Ils et elles semblent se poser un certain nombre de questions les concernant, qui sont issues de leur propre expérience professionnelle en tant qu'ancien.nes agents de contrôle. La restitution de ces échanges confirme donc l'idée, que Loïc Barleux avait formulée en tant qu'intermédiaire de cette négociation, d'une réceptivité de la DGT à accueillir une chercheuse qui ne travaillerait pas sur les agents de l'inspection du travail eux-mêmes. Pour autant, la suite des négociations montre que cette ouverture de la DGT n'est pas partagée par toutes les directions départementales du travail, ce qui semble plus imputable aux relations professionnelles internes à certains départements qu'à mon sujet en lui-même.

Suite à cet échange, je transmets à Loïc Barleux un projet de convention[57] avec les directions départementales du travail, sur la base duquel ses collègues et lui contactent les départements concernés. C'est ainsi que j'obtiens la possibilité de mener des observations dans deux autres départements. En revanche, Loïc Barleux m'apprend en juillet 2018, alors que mon terrain dans un autre département a déjà commencé, que la direction du Flarois a de nouveau refusé de m'accueillir dans ses locaux. Quelques mois plus tôt, il avait déjà anticipé ce refus en disant qu'il s'agissait de services déconcentrés dans lesquels les organisations syndicales d'agents, très « toniques », entretenaient des relations conflictuelles avec la direction[58].

La restitution de l'ouverture de ce terrain par observations permet donc de voir à la fois que le cadrage de mon sujet, qui ne porte pas directement sur les agents, est jugé légitime par l'autorité centrale mais, qu'en raison du contexte de bouleversements de l'organisation du travail, l'accueil d'une étudiante est jugé impossible par plusieurs directions départementales – le Padenois ayant également refusé de m'accueillir une première fois quelques mois plus tôt. Leur refus ne m'a cependant pas empêchée de mener une partie de mon enquête dans le département du Flarois, puis de compléter le recueil des matériaux dans deux nouveaux départements, le Gonelois et le Baldanois. Avant de présenter ces données et les logiques de leur collecte (3.3.), j'exposerai dans la section suivante pourquoi j'ai choisi ces trois départements.

56 Notes de terrain du 14 février 2018, dans les locaux du ministère du Travail, à Paris.

57 Il s'agit d'une « convention fixant les modalités de réalisation d'une étude universitaire ».

58 Discussion téléphonique avec Loïc Barleux, 13 janvier 2018.

3.2. Varier les départements d'enquête. Des effets de focale permettant l'accès à une multiplicité d'acteur.es

Les trois unités départementales du ministère du Travail dans lesquelles j'ai enquêté ont été choisies pour des raisons qui tiennent à la fois au tissu socio-économique des départements où elles se trouvent, et aux relations professionnelles internes à chaque service déconcentré du ministère. J'examinerai tout d'abord les caractéristiques de chaque département : ils ont été choisis à la fois pour leurs similitudes en termes de secteurs d'activité prédominants et d'urbanisation, et pour les variations que chacun d'entre eux présente en termes de catégories socio-professionnelles majoritaires. Puis je détaillerai, par département, les différentes configurations de relations professionnelles internes aux services de l'inspection du travail.

Encadré n° 3. Préservation de la confidentialité et choix d'anonymisation

Dans le cadre de ce travail, j'ai garanti aux personnes auxquelles j'ai été présentée la confidentialité de leurs propos. Cette confidentialité est également une des clauses de la convention d'accueil qui a été signée dans le Baldanois et le Gonelois, entre les directions départementales et moi. Je m'y engage, ainsi que mes directeur.es de thèse, à préserver « le respect de l'anonymat des personnes et des entreprises concernées, dans une optique de préservation de la confidentialité et du secret industriel ». Les conventions stipulent que je suis également soumise à « une obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont ils auraient connaissance au cours de l'exécution de la présente convention ». Pour ces raisons, j'ai choisi d'anonymiser les trois départements concernés par l'enquête, en leur attribuant des noms fictifs. De même, pour plus de clarté, les noms fictifs des régions administratives auxquelles ces départements sont rattachés, et les noms des villes dans lesquelles sont situés les services de l'inspection du travail de chaque département seront composés de la même racine que ces noms fictifs. L'ensemble de ces noms est présenté en annexe n° 2. Y figurent aussi certaines des caractéristiques socio-démographiques de chaque département, sans cependant entrer suffisamment dans le détail pour que ces départements soient identifiables par les lecteur.es.

De même, chacune des personnes rencontrées s'est vue attribuer un prénom et un nom de famille fictifs, et ce, y compris lorsque ces personnes ne m'avaient été présentées qu'avec leur prénom. Ce choix permet d'éviter de reproduire les rapports sociaux de domination qui font que les groupes dominés dans l'espace social sont plus fréquemment désignés par leur seul prénom, tandis que les groupes dominants ne le sont que par leur nom de famille ou par leur fonction (Coulmont, 2017). J'ai cependant choisi de reproduire, dans cette pseudonymisation, les connotations des noms de famille et des prénoms de personnes que ces attributs étaient susceptibles de racialiser, parce qu'il me semblait que ces connotations disaient quelque chose des rapports sociaux en jeu dans l'interaction. Dans la mesure du possible, je me suis servie pour pseudonymiser les prénoms de l'algorithme établi par Baptiste Coulmont à partir des corrélations dégagées entre les prénoms des individus et leurs résultats au baccalauréat (Coulmont, 2021). Cette méthode de pseudonymisation me semblait la plus à même de conserver les distinctions de

classe inhérentes au choix des prénoms des individus. Les principaux entretiens mobilisés dans la thèse sont restitués en annexe n° 5. Les usager.es que je n'ai rencontré.es qu'une fois en observant leur entrevue avec un.e agent d'inspection, et dont je ne connaissais pas l'identité, sont désigné.es par leur statut dans l'entreprise et non par un prénom et un nom de famille. Enfin, pour bien les distinguer les uns des autres, la plupart des établissements mentionnés dans ce travail se sont vus attribuer un nom fictif lié à leur secteur d'activité.

Enfin, malgré toutes mes précautions, les agents de l'inspection du travail que j'ai rencontré.es, ainsi que ceux de la DGT qui ont négocié pour moi mes terrains d'observations, sont susceptibles de se reconnaître, et de reconnaître des collègues, à la lecture de ce manuscrit. De même, certaines entreprises de grande envergure sont susceptibles d'être reconnues par les lecteur.es en raison de leurs caractéristiques idiosyncrasiques. Malgré ce risque inhérent à la restitution d'enquêtes sociologiques, et *a fortiori* ethnographiques, j'ai décidé de ne pas me censurer dans la restitution et l'analyse de mes matériaux. En revanche, la version de ce manuscrit qui sera communiquée en ligne inclura des passages surlignés de noir lorsque ceux-ci sont susceptibles de provoquer l'identification précise d'un.e acteur.e, à l'image du dispositif adopté dans une thèse récente (Demonteil, 2019).

3.2.1. Un accès à différents secteurs d'activités et catégories socio-professionnelles, au sein de départements urbanisés

Les départements du Baldanois, du Flarois et du Gonelois, situés en France métropolitaine, sont fortement urbanisés. Selon les départements, entre 95 % et 100 % des habitant.es vivent dans une unité urbaine, contre environ 80 % au niveau national[59]. Cette urbanisation en fait des départements très peuplés, ce qui explique la taille conséquente des trois unités départementales étudiées. Pour l'illustrer, grâce aux recueils des actes administratifs départementaux et aux organigrammes des unités de contrôle présents sur Internet, j'ai codé le nombre d'unités de contrôle et de sections d'inspection dans chacun des départements français (métropole et DOM-TOM), avant de calculer sur un tableur les médianes, moyennes et troisième quartile[60]. Ces statistiques permettent d'objectiver le fait que mon enquête se concentre sur des services départementaux parmi les plus dotés en effectifs. En effet, en France, dans chaque département, on compte en moyenne 19,8 sections d'inspection (médiane : 15), pour 2,2 unités de contrôle (médiane : 2). Les trois quarts des départements comptent moins de 3 unités de contrôle et moins de 23 sections d'inspection. Or, les trois départements enquêtés comptent en moyenne 57 agents et 59 sections, pour 5,6 unités de

59 On parle d'unité urbaine lorsqu'une ou plusieurs communes présentent une zone de bâti continu (moins de 200 mètres entre deux constructions) et comptent au moins 2000 habitant.es (Costemalle, 2020).

60 Les informations auxquelles j'ai eu accès datent de 2015 à 2022 selon les départements. Pour la moitié d'entre eux, dont les trois départements enquêtés, les informations récoltées sont postérieures ou égales 2021. On notera que le nombre de sections d'inspection n'équivaut pas au nombre d'agents de contrôle. Un certain nombre de sections sont vacantes faute d'effectifs suffisants pour les pourvoir (à ce sujet, voir chapitre 1). Afin de préserver l'anonymat des départements, on ne donnera que le nombre d'agents de contrôle qui y travaillent, et non le nombre de sections d'inspection qu'il contient.

contrôle[61]. Le choix d'unités départementales fortement dotées en effectifs, conseillé par les membres de la DGT qui craignaient des pénuries d'effectifs dans les services départementaux les plus petits[62], me garantissait l'accès à une quantité importante de scènes d'interactions pendant mes périodes d'enquête, en raison de l'accessibilité physique des services aux usager.es – et notamment des services de renseignements – et de la possibilité de m'appuyer sur un grand nombre d'agents pour pouvoir observer des scènes d'interaction[63].

En outre, ces trois départements présentent une répartition similaire des secteurs d'activité. Dans chacun d'entre eux, environ trois quarts des établissements actifs employeurs en 2019 appartiennent au secteur du commerce et des services, ce qui est supérieur à la moyenne nationale (65 %), le commerce et la réparation automobile composant entre 15 % et 20 % de ces établissements. À l'inverse, le secteur industriel représente moins de 7 % de ces établissements dans ces trois départements, et le secteur de la construction en représente entre 7 % et 12 %. Ces proportions sont similaires à la moyenne nationale[64]. La proportion importante d'établissements issus du secteur du commerce et des services découle de la forte urbanisation de ces départements. Le choix de cette configuration garantit une certaine homogénéité des terrains d'enquête. En effet, j'ai choisi de me concentrer sur l'inspection du travail du régime général (commerce et services). J'ai ainsi décidé de privilégier la variation des différents types de relations aux publics, plus que l'amplitude maximale des matières juridiques traitées. Cela implique de laisser de côté certains secteurs d'activité qui font encore aujourd'hui l'objet d'une spécialisation partielle dans les unités de contrôle, malgré la fusion des inspections opérées en 2009 (Szarlej-Ligner, 2017 ; Jouzel, Prete, 2020). On pense en particulier au travail agricole et au travail dans les transports[65].

En revanche, les trois départements présentent des disparités en matière de catégories socio-professionnelles. En particulier, dans le Gonelois, où plus de 80 % des établissements actifs employeurs appartiennent au secteur du commerce et des services, on compte plus de deux fois plus de cadres et professions intellectuelles supérieures en 2019 qu'au niveau national. Par conséquent,

61 La thèse récente de M. Szarlej-Ligner (2017) portait elle aussi sur un département dans lequel on comptait 4 unités de contrôle et plus de 40 sections d'inspection.

62 Nous renvoyons à ce sujet au chapitre 1.

63 En effet, une partie importante de l'activité des agents de contrôle concerne la rédaction de suites juridiques et de décisions administratives, qui ne concernait pas mon objet de recherche. Le fait d'enquêter dans des départements ne comportant qu'une ou deux unités de contrôle présentait donc le risque d'amoindrir le nombre, et donc la diversité, de scènes d'interaction observées.

64 Ces données sont tirées du « dossier complet » de chacun des trois départements sur le site de l'Insee, hors secteur de la défense et hors particuliers employeurs. Source : Insee, Flores (Fichier LOcalisé des Rémunérations et de l'Emploi Salarié) en géographie au 1er janvier 2022. Nous ne restituons pas les références précises pour les trois départements par souci de confidentialité. Pour la France : Insee, 22 septembre 2022, « Dossier complet – France ». URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=FRANCE-1, consulté le 8 décembre 2022.

65 Il nous semble que les dynamiques de conformation au droit du travail dans les secteurs agricole, des transports routiers, ferroviaires et maritimes, nécessitent des enquêtes qui soient spécifiques aux dispositions légales et aux configurations socio-productives de ces secteurs. Certaines recherches fournissent d'ailleurs déjà de précieux éléments concernant la trajectoire des institutions ayant précédé la fusion des inspections (Jouzel, Prete, 2020) ou les relations professionnelles et usages du droit internes à ces secteurs (Pigenet, 2004 ; Chaumette, 2009 ; Flécher, 2015 ; 2018 ; Blanc et al., 2017).

le salaire net horaire moyen est de dix euros supérieur à la moyenne nationale (16,4 €). Inversement, dans les deux autres départements, ces taux sont plus proches des moyennes nationales. Dans le Baldanois en revanche, le taux d'employé.es et d'ouvrier.es est supérieur à la moyenne, alors que le taux de cadres est le même, et que le salaire net horaire moyen est proche de la moyenne[66].

Au-delà des variations constatées entre catégories socio-professionnelles à l'échelle départementale, c'est à l'échelle des sections d'inspection territoriales de chaque agent de contrôle que j'ai fait varier mes observations. Ainsi, malgré sa prédominance de cadres, le Gonelois compte une zone industrielle de grande envergure. En me rapprochant des deux agents de contrôle en charge de cette zone, j'ai pu effectuer un certain nombre d'observations dans le secteur de l'industrie. À l'inverse, le fait que le Baldanois soit une région touristique, dans laquelle j'effectue mes observations à l'été 2018, me permet d'avoir accès à des petits établissements de l'hôtellerie-restauration, tandis que les commerces et services du Gonelois sont surtout caractérisés comme étant du tertiaire qualifié. Enfin, dans le Flarois, où je n'ai pas pu réaliser d'observations, les représentant.es du personnel que j'ai rencontré.es exercent leur métier dans une certaine diversité de secteurs d'activité. De même, les agents de contrôle avec lesquel.les j'ai effectué des entretiens exercent à la fois dans des sections généralistes à prédominance tertiaire, dans des sections plus industrielles, et dans des sections à prépondérance transport.

3.2.2. Des services départementaux du ministère du Travail qui se différencient par leurs relations professionnelles internes

Les trois départements où l'enquête a été réalisée témoignent également de réalités contrastées concernant les relations professionnelles internes à l'inspection du travail. Cette dimension était un autre critère, plus tardif, de choix des départements. Les entretiens effectués avec les agents du Flarois en 2017-2018 m'ont fait prendre conscience du fait que le service rendu aux salarié.es pouvait constituer un argument collectif, voire syndical, des agents, pour revendiquer de meilleures conditions de travail. Je suppute également à cette époque que cette façon, discursive, de cadrer la relation avec les salarié.es, est étroitement dépendante du contexte particulier de relations professionnelles dans le Flarois. Dans ce département, où l'on compte une cinquantaine d'agents de contrôle et une dizaine d'agents de renseignements, les relations entre une partie des agents d'inspection et la direction départementale sont tendues. Plusieurs agents que je rencontre, syndiqué.es à la CGT-TEFP, au SNUTEFE-FSU ou à SUD-TAS[67], font d'ailleurs l'hypothèse que la direction départementale aurait refusé de m'accorder une convention d'observation en raison de ce contexte social, ce qui était également l'hypothèse de mon intermédiaire Loïc Barleux. En effet, dans ce département, les agents sont très syndiqué.es. La CGT-TEFP est majoritaire et produit régulièrement des communications syndicales avec le SNUTEFE-FSU, SUD-TAS et la CNT-TAS. Des assemblées générales sont organisées régulièrement, qui impliquent des agents de contrôle, des

66 Nous renvoyons à l'annexe n° 2 pour une présentation synthétique des variations de ces valeurs par département.

67 Nous renvoyons à la page « sigles », située en début de thèse, pour la signification de ces sigles.

agents de secrétariat et des agents de renseignement : le responsable de ce service, qui vient de partir en retraite et avec lequel je réalise un entretien, est lui-même syndiqué à la CGT. Ces assemblées générales peuvent d'ailleurs donner lieu à des actions collectives, telles que le boycott des logiciels de remontée d'activité, l'affichage des pénuries d'effectifs sur les portes de bureau ou encore la participation, avec banderoles du ministère du Travail, aux manifestations interprofessionnelles qui ont lieu dans la ville[68]. Tout en demandant à observer des interactions dans ce département, ce qui me sera refusé, je sollicite également des observations dans deux autres départements. Ceux-ci se distinguent en effet en fonction de leur taille, et par conséquent de la façon dont le travail est organisé.

Le Baldanois constitue le plus petit département enquêté. On y compte 32 agents de contrôle, sept agents de renseignement qui remplissent aussi d'autres fonctions administratives[69], pour un total d'une soixantaine d'agents au Pôle travail. De plus, la présence syndicale est beaucoup moins structurante des relations professionnelles. Les agents n'évoquent les syndicats du ministère que lorsque je leur pose la question : j'apprends ainsi au fil de mon enquête que l'UNSA-ITEFA compte cinq ou six adhérent.es dont un agent de renseignement – le seul syndiqué du service. Ce nombre d'adhérent.es serait à peu près le même à Solidaires et à la CGT, et la direction « réunit peu » les organisations syndicales[70]. Marie Mounier, inspectrice du travail qui est secrétaire de la CGT-TEFP à Baldan où elle exerce en section depuis huit ans, évoque des problèmes de renouvellement syndical depuis le départ en retraite de plusieurs agents. Elle décrit une unité départementale « plan-plan »[71]. Dans cet endroit, les agents déjeunent souvent par petits groupes affinitaires de trois ou quatre personnes, à l'exception d'une table à laquelle je déjeune souvent, qui comprend entre dix et quinze agents âgé.es de 25 à 45 ans. À cette table, comme aux services de renseignement durant les pauses, il est très rare que les discussions portent sur l'organisation du travail ou sur les réformes de l'inspection du travail, alors que ces deux thèmes occupent une partie des discussions dans les deux autres départements[72]. La sociabilité professionnelle prend plutôt la forme de plaisanteries portant sur la vie privée des un.es et des autres. En revanche, comme on le verra au chapitre 1, dans les moments plus formels organisés par la direction départementale pour transmettre des annonces aux agents, plusieurs d'entre eux n'hésitent pas à exprimer leur désaccord avec certaines propositions, sans que ces interventions soient précédées de discussions collectives ou d'initiatives syndicales. De façon générale, dans le Baldanois, l'organisation du travail et les relations professionnelles font l'objet de moins de médiations institutionnelles et syndicales que dans les autres départements. On le verra, cette configuration, corollaire d'un faible encadrement de ma recherche par la direction,

68 C'est notamment le cas, en 2017/2018, lors des manifestations de soutien au mouvement étudiant contre la loi ORE (Orientation et réussite des étudiant.es) et à celles qui soutiennent la grève des cheminot.es contre la réforme de la SNCF.

69 C'est notamment le cas du suivi des sanctions administratives.

70 Entretien avec Pierre Daforre, Baldanois, 21 septembre 2018.

71 Entretien avec Marie Mounier, Baldanois, 22 octobre 2018.

72 Dans le Flarois, même si je n'ai pas pu déjeuner avec les agents faute de convention d'accueil, j'ai participé avec eux à quelques moments informels après le travail.

rend particulièrement visible l'exercice du pouvoir discrétionnaire des agents, notamment dans le service de renseignements.

Enfin, l'unité départementale du Gonelois est la plus grosse unité enquêtée. Comme dans le Flarois, on y dénombre neuf agents de renseignement et près de soixante agents de contrôle, mais cette similitude est liée au manque d'effectifs dans ce département à l'heure de l'enquête. En réalité, le Gonelois compte dix sections d'inspection de plus que le Flarois. Surtout, ce département est le seul à compter deux antennes détachées, situées dans deux autres villes du département. Le site central, Gonel, héberge la direction, quatre unités de contrôle (35 agents), un service de renseignements de sept agents, et tous les autres services déconcentrés du ministère. À Gonelbis, on compte deux agents de renseignement et deux unités de contrôle (12 agents). À Gonelter se situe la deuxième antenne détachée, composée d'une seule unité de contrôle (8 agents). Le service prend tout un couloir dans un bâtiment dédié à des services fiscaux et municipaux. Il n'y a pas de service de renseignements en tant que tel, mais les secrétaires des unités de contrôle fournissent des renseignements aux salarié.es qui entrent dans le couloir : aux heures d'ouverture, il suffit de passer la porte pour entrer, alors que dans tous les autres services, l'entrée est conditionnée au passage de portiques et à la présentation d'une carte d'identité si l'on n'a pas de badge.

Dans ce département, les collectifs de travail sont éclatés en fonction des lieux de travail, et les agents des différents sites ne se côtoient pas entre eux. Cela permet à la fois de saisir les effets de cet éclatement sur les collectifs de travail, et d'appréhender les relations professionnelles sur de petits sites, similaires aux départements à faibles effectifs que je n'observe pas. En effet, les relations de travail sont différentes selon les sites. Dans les deux antennes détachées, qui sont situées sur un seul couloir, il existe une cuisine et les agents de tous statuts déjeunent entre eux. À Gonel, les agents déjeunent le plus souvent par petits groupes, dans une cantine interentreprises. Ces groupes suivent une division en statuts et en services. Quel que soit le site concerné, les agents parlent souvent spontanément, à table, de l'organisation de leur travail et des dossiers qu'ils et elles suivent, qu'ils soient ou non syndiqué.es. C'est à l'antenne de Gonelbis que les agents de renseignement et de contrôle semblent être le plus syndiqué.es – à SUD-TAS et à la CGT-TEFP majoritairement – ce qui a pu occasionner des conflits avec des responsables d'unités de contrôle. Si, à Gonelter, les rapports entre la responsable et les agents sont très bons, celle-ci étant considérée protéger les agents des demandes de résultats de la direction départementale, ils peuvent être plus distendus au site central, sans pour autant donner lieu à des conflits ouverts à l'heure de l'enquête.

Ainsi, l'enquête dans trois différents départements me met en présence de collectifs de travail qui se distinguent entre eux en fonction de plusieurs dimensions. Tout d'abord, l'organisation du travail est plus ou moins formalisée et encadrée par la hiérarchie. De même, les collectifs de travail peuvent être structurés de façon plus ou moins large, plus ou moins transversale aux statuts et aux services, et intégrer plus ou moins la médiation des syndicats du ministère. Enfin, selon le nombre d'agents et la répartition spatiale des sites, les collectifs de travail sont plus ou moins éclatés. Sans que les relations professionnelles à l'inspection du travail constituent le cœur de l'enquête, et sans

que j'aie cherché à les investiguer en propre en-dehors de ma participation à la vie des services, cette diversité d'organisations du travail m'a permis d'accéder à plusieurs façons d'encadrer le travail auprès des usager.es, d'en discuter collectivement, et d'invoquer les usager.es dans la formulation de revendications collectives. Si ces éléments permettent de contextualiser mes matériaux, le caractère multi-situé de cette enquête n'implique cependant pas de les comparer entre eux terme à terme.

3.2.3. La pluralité des départements d'enquête comme ressource du travail de terrain

Le fait d'enquêter dans trois départements différents ne s'inscrit pas dans une démarche comparative telle qu'elle a pu être pratiquée dans d'autres travaux sur les politiques du guichet (Spire, 2017). Plutôt, cette pluralité de terrains d'enquête m'a servi à contourner les difficultés d'accès à certains terrains. Dans chaque département, j'ai fait porter ma focale sur une dimension particulière de l'interaction entre l'inspection du travail et son public.

Ainsi, en raison du refus d'observation essuyé dans le Flarois, mes données relatives à ce département se limitent aux entretiens que j'ai effectués avec des agents d'inspection, dont la majorité est constituée d'agents de contrôle[73]. C'est également dans ce département que j'ai recueilli la parole de plusieurs types de publics de l'inspection du travail. C'est le cas des deux types d'usager.es organisé.es que sont les syndicalistes tenant des permanences dans des unions locales et départementales, et les représentant.es d'organisations patronales (Medef et CPME). J'ai aussi observé des permanences syndicales et réalisé des entretiens avec des représentant.es du personnel CGT ayant eu affaire à l'inspection du travail dans l'exercice de leur mandat[74].

À l'inverse, la signature de conventions d'accueil dans le Baldanois et dans le Gonelois m'a conduite à privilégier l'observation des interactions impliquant les agents d'inspection et leurs publics. Ces conventions me donnent en effet accès à des conditions d'enquête optimales. Dans les deux cas, je dispose d'un bureau propre, qui, dans le Baldanois, est même doté d'un ordinateur. Les directions des deux départements font gracieusement en sorte que je bénéficie d'un tarif préférentiel dans les restaurants collectifs où les agents déjeunent, ce qui me permet de me faire connaître en déjeunant avec eux et d'avoir accès à des temps informels de leur sociabilité professionnelle. En outre, mon ancrage différencié dans l'un ou l'autre service selon les départements génère des opportunités d'enquête différentes dont je tire parti.

Dans le Baldanois, mon bureau est situé en plein cœur du service de renseignements en droit du travail, dont les agents sont chargé.es de l'information et du conseil au public. J'ai donc accès de façon directe aux relations de travail qui y ont cours. À l'inverse, comme les unités de contrôle sont

73 J'ai également effectué un entretien avec l'ancien responsable des services de renseignement du Flarois et avec une secrétaire d'unité de contrôle.

74 Pour plus de détails sur la nature de chacun de ces matériaux, on se reportera aux premiers encadrés de chacun des chapitres de la thèse. Afin que les lecteur.es aient en tête les conditions de production des données pendant qu'ils prennent connaissance des résultats, j'ai choisi de les exposer de façon progressive, en fonction de l'objet de chaque chapitre. Un tableau récapitulatif des matériaux par département est également disponible en annexe n° 1.

situées à d'autres étages du bâtiment, et que l'encadrement hiérarchique m'a laissée en toute autonomie sans me présenter individuellement aux agents, il m'est plus difficile de les solliciter pour les suivre. Je concentre donc mon ethnographie dans le service de renseignements, où je suis présente au total pendant neuf semaines. J'y observe un grand nombre d'entretiens physiques et téléphoniques, et je participe à la vie des services. La localisation de mon bureau me permet aussi d'avoir accès aux salarié.es qui ont recours aux services de renseignements : je collecte ainsi 147 questionnaires portant sur leurs pratiques de recours[75]. Leur passation me permet d'avoir avec eux des discussions informelles, voire des entretiens enregistrés[76], mais également de compléter les chiffres de la DGT en produisant des statistiques sommaires sur les motifs de recours et sur les caractéristiques des recourant.es. En revanche, mes prises de contact par courriel avec les organisations syndicales et patronales de ce département sont sans effet. Concentrée sur la poursuite de mon terrain auprès des agents et des salarié.es, et disposant déjà de données concernant certaines de ces organisations dans le Flarois, je ne relance pas ou peu cette catégorie d'usager.es. Je réalise malgré tout un entretien avec deux représentant.es de la FBTP de ce département.

Dans le Gonelois, c'est cette fois dans une unité de contrôle que l'on m'attribue un bureau dès le mois de novembre 2018. Celui-ci est situé à Gonel, le site central des services départementaux du ministère du Travail, mais je passe aussi deux périodes de deux semaines dans les deux antennes détachées. C'est en partie en raison de cet éclatement géographique des services que l'encadrement hiérarchique prend plus de place dans l'organisation de ma période d'observation. Avant mon arrivée, la directrice du Pôle travail et la responsable du service de renseignements me communiquent un planning prévisionnel de mes périodes d'observation dans chacun des services, et je négocie ensuite la durée de chacune des périodes et le périmètre de mon étude. Chaque responsable de service est prévenu.e d'un mail avant chacune de mes arrivées, et m'introduit ensuite physiquement à chaque agent. S'il s'avère *a priori* contraignant et rigide, ce cadre permet finalement des aménagements. Je signe d'ailleurs un avenant à ma première convention d'accueil, qui me permet d'aller et venir à ma guise selon mes disponibilités jusqu'au 30 juin 2019 dans les différents services de contrôle. Surtout, cette prise en charge systématique de ma présentation par l'encadrement me permet de nouer avec les agents de contrôle des relations beaucoup plus individuelles que dans le Baldanois. Grâce à ce dispositif, je suis alors en mesure de suivre des dossiers en participant à plusieurs scènes d'interaction impliquant la même entreprise, ou, à défaut, en étant régulièrement tenue au courant de l'avancée de certains d'entre eux. De même, en fonction des affinités nouées avec certain.es agents, j'observe plusieurs scènes impliquant le même agent dans plusieurs entreprises. J'ai ainsi accès à la façon dont leurs pratiques professionnelles s'adaptent aux contextes et aux interlocuteur.es. Dès lors, je me concentre sur le suivi de ces dossiers impliquant une dizaine d'agents. L'observation d'entretiens entre des usager.es et des agents des services de renseignements vise alors à confirmer les hypothèses résultant de mon terrain dans le Baldanois. La mise en série des 112 entretiens observés au total dans les services de renseignements du Baldanois et du Gonelois me permet également d'effectuer des comptages de ces données

75 Un modèle de questionnaire est reproduit en annexe n° 8.

76 Pour plus de détails, voir chapitre 3.

qualitatives (Peneff, 1995), relatifs à la durée des interactions, aux attentes des recourant.es, à leur catégorie socio-professionnelle et à leur genre. Toutefois, je ne réalise finalement pas d'entretiens avec les agents de renseignements et me contente des discussions informelles que j'ai eues avec eux. Contrairement au responsable du service de renseignements du Baldanois[77], son homologue du Gonelois investit beaucoup plus ses fonctions d'encadrement de mes observations. Il m'est plus difficile de circuler dans ce service sans aval hiérarchique pour recroiser les agents, et la responsable refuse également que je distribue des questionnaires aux usager.es de ce service.

En outre, et comme dans le Baldanois où je l'avais cependant moins demandé, je ne parviens pas à mener d'entretiens avec le public des agents de contrôle. Lors de mon arrivée, j'avais préparé des questionnaires à distribuer aux salarié.es, représentant.es du personnel et de direction que je croisais dans les services de contrôle, mais les agents de contrôle sont réticent.es à me laisser les leur transmettre, et à ce que je sollicite leurs usager.es pour un entretien. En effet, ils et elles craignent que la relation d'enquête sociologique interfère avec la relation qu'ils entretiennent avec leur public. De façon plus générale, les agents de contrôle me présentent le plus souvent à leurs interlocuteur.es sans détailler, en omettant, voire en mentant sur les raisons exactes de ma présence. Je choisis de ne pas intervenir sur ces pratiques parce qu'il me semble que si je le faisais, cela conduirait à rappeler aux agents mon statut d'observatrice extérieure. Les façons dont ils me présentent sont également révélatrices de leurs propres rapports à leur public. Ce choix complique la possibilité de recontacter ultérieurement les usager.es, qui était de toute façon compromise par leurs propres réticences[78].

Ainsi, à défaut de pouvoir observer le travail des agents dans le Flarois, je l'ai objectivé par entretiens, et j'ai essentiellement exploré le recours syndical à l'inspection du travail. Dans le Baldanois, mon accès privilégié au service de renseignements m'a permis d'étudier conjointement le travail de ses agents et le recours des usager.es à ce service. Dans le Gonelois, enfin, je me suis concentrée sur les interactions dans les services de contrôle. Ces effets de focale successifs m'ont permis d'élargir progressivement l'assise empirique de ma thèse, tout en contrôlant mes montées en généralité par l'observation d'interactions de même nature dans différents services déconcentrés.

3.3. Enquêter sur les deux facettes d'un même guichet. Quelques hypothèses sur un « enclicage »

Un des objectifs de l'observation du travail des agents d'inspection était d'échanger avec les usager.es rencontré.es par ce biais. Si cette méthode s'est avérée féconde dans les services de renseignement du Baldanois, où j'ai pu m'entretenir avec des salarié.es, l'accueil dans les services

77 Nous renvoyons sur ce point aux chapitres 1 et 3.

78 Malgré cela, dans le Gonelois, je réalise un entretien avec un syndicaliste CFE-CGC après avoir assisté à une réunion paritaire. Grâce à un inspecteur du travail, je parviens également à faire un entretien avec un délégué syndical de Solidaires d'une entreprise de nettoyage qui est sur sa section. L'année suivante, la participation à la post-enquête Réponse (Pélisse, 2021) me permet d'effectuer deux monographies d'entreprise sur le thème des usages du droit et du recours à l'inspection du travail. Une entreprise est située dans le Baldanois, et l'autre, dans le Gonelois. Dans chacune d'entre elles, je croise les points de vue d'un.e représentant.e de direction, des représentant.es du personnel, et de l'inspectrice du travail en charge de celle-ci.

de contrôle de l'inspection du travail n'a pas facilité la prise de contact avec les salarié.es, représentant.es du personnel et représentant.es de direction qui fréquentent cette institution[79]. Je souhaite ici revenir sur mes conditions d'enquête auprès de cette catégorie de *street-level bureaucrats*, en particulier dans le Gonelois où je les ai le plus fréquenté.es. J'analyserai plus avant les contraintes que pose un terrain mené à la fois auprès d'une institution et de son public, qui plus est dans une institution dont les agents disposent de fortes ressources juridiques. Je souhaite alors contribuer à une démarche réflexive des conditions de production des savoirs sociologiques en sociologie du droit, discipline sur laquelle la littérature méthodologique et réflexive est rare[80].

En particulier, je souhaite analyser l'effet d'« enclicage » susceptible de compliquer l'enquête conjointe sur une institution juridique et sur ses publics. Ce concept, développé dans le cadre d'une réflexion sur les modes de production de données en sciences sociales et sur les conditions de plausibilité de leurs résultats, explicite le « biais » suivant : le chercheur.e, lorsqu'il concentre son enquête dans un groupe social déterminé, est rapidement, de façon exogène, assimilé.e à ce groupe. Cette identification exogène peut alors compliquer l'accès à d'autres groupes (Olivier de Sardan, 1995). La notion a essentiellement été mobilisée pour rendre compte des dynamiques de l'enquête lorsque celle-ci portait sur des groupes en concurrence inter- ou intra-partisane (Bué, 2010 ; Aït-Aoudia et al., 2010 ; Navarre, 2015), intra- ou inter-syndicale (Gibard, Winiarski, à paraître ; Rosenman, à paraître), ou militante (Geisser, 2022). On la retrouve aussi plus ponctuellement concernant les conflictualités au travail (Biaggi, 2021, p. 471) ou concernant les professionnel.les d'un même groupe (Bajard, 2013).

Dans ce travail de thèse, on peut considérer que c'est la volonté d'accéder aux deux côtés de la relation de guichet, qui se heurte aux effets de l'enclicage. Si cet enclicage a déjà pu être dépassé pour étudier les deux côtés d'une relation de guichet, c'était en partant des usager.es d'une « institution familière », que les habitant.es d'une même commune fréquentaient au quotidien (Siblot, 2003). De même, dans une institution caractérisée par un certain « traitement de masse » (Lipsky, 1980), celle des impôts, il a été possible d'effectuer une enquête portant exclusivement sur les contribuables en les abordant dans la salle d'attente (Spire, 2018, p. 284). Dans les services de contrôle de l'inspection du travail, il me semble que l'enclicage est la conséquence d'une enquête sur une *street-level bureaucracy* du droit, dans laquelle la relation aux publics, qui ne la fréquentent que ponctuellement et sur rendez-vous, est enserrée dans des contraintes juridiques. Les identités administratives des usager.es sont susceptibles d'être convoquées dans des décisions administratives, des suites pénales ou des documents qui pourraient être utilisés dans des poursuites judiciaires, notamment aux prud'hommes. Ainsi, les *street-level bureaucrats* sont réticent.es à ce

79 On trouvera une exception à ce constat au chapitre 6.

80 Les travaux de sociologie du droit adoptant des démarches pragmatiques présentent de nombreux développements fructueux sur les conditions d'objectivation empirique des processus de qualification juridique effectués par les acteur.es et du droit comme travail (Weller, 2007 ; 2011), ou des agencements socio-matériels outillant la qualification (Weller, 2012). La littérature sur les dynamiques d'insertion des chercheur.ses auprès des professionnel.les et intermédiaires du droit, nous semble en revanche plus rare. La méthodologie se contente d'être présentée en quelques pages dans des annexes figurant à la fin des ouvrages, ou dans des encadrés méthodologiques présents au sein des articles.

que je passe de l'autre côté de l'interaction en dévoilant les raisons de ma présence et en sollicitant une interaction bilatérale avec les usager.es. L'engagement de ma propre identité sociale dans l'interaction est jugé susceptible de compromettre leur propre travail de représentation face aux inspecté.es, et aux commanditaires par le bas que peuvent constituer les salarié.es (Goffman, 1973). Par conséquent, l'enclicage est d'abord produit par la posture des agents eux-mêmes : ces dernier.es me présentent le plus souvent comme membre de leur institution. Ils et elles m'intègrent également à leur « équipe de représentation » face aux usager.es, en me transmettant par exemple les documents que les usager.es leur donnent, ou en me demandant de les aider dans la manipulation de certains objets ou le déchiffrage de certaines écritures (Goffman, 1973). Cet enclicage est aussi le fruit des catégorisations des usager.es : dans la mesure où je réalise le plus souvent mes observations en étant assise à côté de l'agent, je suis identifiée à cette institution même lorsque je suis présentée comme étudiante ou chercheuse. Cette identification est renforcée par mon carnet de terrain sur lequel, restituant le verbatim de chaque échange, j'écris beaucoup, ce qui peut accentuer certains effets de distance sociale avec des usager.es peu familier.es de l'écrit. Cela est y compris le cas avec les salarié.es avec qui je m'entretiens suite à leur visite aux services de renseignements du Baldanois. Si l'accès à cette catégorie d'usager.es est facilité par l'existence d'une salle d'attente et par l'anonymat relatif dont ils bénéficient en ne sollicitant que des informations auprès d'agents de renseignement, il est difficile de leur faire entendre que je ne suis pas une stagiaire de l'inspection du travail[81]. Je contribue parfois à cette identification, en essayant de leur délivrer des informations juridiques lorsqu'ils et elles le demandent, même si je ne cesse de répéter que je ne suis pas certaine de mon diagnostic et qu'il serait préférable de retourner au service de renseignements. Malgré cela, le fait que je paraisse assez jeune, que je me présente comme étudiante, voire que j'aille dans leur sens lorsqu'ils critiquent le comportement des agents, permet qu'ils me fassent part de pratiques et de représentations en décalage avec celles promues par l'institution.

Lorsqu'il élabore le concept d'enclicage, Jean-Pierre Olivier de Sardan évoque aussi une dimension de ce processus que l'on pourrait qualifier d'endogène : lorsque le chercheur.e est intégré.e et identifié.e à un groupe social dans son enquête, il peut aussi être amené.e à reprendre dans ses résultats les points de vue de ce groupe-ci (Olivier de Sardan, 1995). Cette dimension me semble avoir été moins explorée par la littérature méthodologique en sciences sociales, alors même qu'elle peut, elle aussi, contribuer à expliquer l'évolution de certains dispositifs d'enquête. Le retour rétrospectif sur mes deux terrains par observations permet de mettre en évidence certains ressorts de cet enclicage endogène. En effet, c'est avec les agents de contrôle du Gonelois que la relation d'enquête a été la plus fluide. Progressivement intégrée à un groupe d'agents de contrôle, j'en viens à trouver un intérêt personnel et sociologique important à les suivre et à analyser leurs pratiques. Cet enclicage se produit après un terrain dans le Baldanois caractérisé par un certain isolement. Dans ce premier département, où je dispose d'un bureau dans le service de

81 Cette difficulté a déjà été constatée avec la méthodologie consistant à solliciter les usager.es pour avoir avec eux des interactions brèves suite à leur échange avec les guichetier.es (Dubois, 2015). Dans mon enquête, elle a pu être minimisée dans les sept entretiens que j'ai réalisés dans la ville de Baldan, plusieurs semaines après l'interaction d'inspection, avec des salarié.es.

renseignements, je peine à m'intégrer à la sociabilité des agents de ce service. Je parviens à nouer des liens individuels avec certain.es agents de contrôle, mais les discussions qu'ils entretiennent lors des temps informels – au premier chef desquels le déjeuner – concernent strictement le hors-travail, et je n'y suis pas incluse, me contentant d'être présente en silence aux déjeuners. À l'inverse, les agents de contrôle du Gonelois expriment un vif intérêt à l'égard de mon enquête. Il est fréquent qu'ils me questionnent sur mon objet de recherche ou sur mon interprétation de leurs pratiques. Dans ces cas, la discussion s'oriente vers un partage de leurs impressions prenant la forme d'un débat collectif sur certaines dimensions de leur travail. C'est en particulier le cas, sur le site principal de l'inspection du travail, avec un groupe d'une dizaine d'agents de contrôle, avec lesquels je déjeune le plus souvent pendant les huit mois de terrain où je suis présente par intermittence[82], et dans une moindre mesure dans l'antenne détachée de Gonelter.

L'intérêt des agents de contrôle pour l'enquête et leur souci d'être utile, se sont déjà observés dans une enquête précédente sur l'inspection du travail. Ils ont été interprétés sous l'angle du souci de « réserver les meilleures conditions d'enquête » à la chercheuse (Szarlej-Ligner, 2017, p. 28). Je souhaite ici l'objectiver davantage, en l'expliquant par trois éléments. Tout d'abord, on observe une similitude de capital scolaire entre ces agents de contrôle et moi-même. Contrairement aux agents de contrôle du Baldanois, qui ont pour la plupart effectué leurs études supérieures dans la région Grand-Baldanois ou dans d'autres universités de province, ces agents du Gonelois ont pour beaucoup suivi des études dans des IEP de province voire à Sciences Po Paris, ou sont titulaires de master en droit dans de grandes universités parisiennes[83]. Plusieurs d'entre eux ont rencontré la sociologie dans leur cursus, ou fréquentent des doctorant.es et docteur.es en sciences humaines et sociales. Cela les porte à vouloir en savoir plus sur mon sujet, mes ancrages théoriques ou le déroulement de mon parcours doctoral. À cette proximité de capital scolaire s'ajoute le fait que ces agents m'assimilent à une inspectrice en formation. Beaucoup d'agents de contrôle en formation transitent par ce gros département dans le cadre de leur apprentissage du métier. Ainsi, même les agents au capital scolaire divergeant du mien, comme Alain Ombert, contrôleur du travail depuis dix ans après avoir été militaire, ont l'habitude d'être accompagné.es par des stagiaires et remplissent depuis plusieurs années un rôle de formateur.e. Deuxièmement, mon identification à une collègue en formation est favorisée par mon comportement pendant l'enquête. Bien que je ne dispose d'aucune formation en droit ni en droit du travail, ma première période d'observations dans le Baldanois m'a permis d'être plus familière de la division du travail interne à l'institution, des pratiques de qualification juridique et des suites possibles aux contrôles. Mes questions aux agents concernant leurs pratiques en situation se font donc plus précises, et certainement moins naïves que les mois précédents. Enfin, bien que je prête une attention particulière aux pratiques des agents de contrôle, en particulier leurs pratiques de qualification juridique, je maintiens un certain flou sur mon objet de recherche. Cela est à la fois une forme de transparence – partie d'un sujet sur les usager.es de l'inspection du travail, j'ai encore des hésitations sur la place à accorder à l'analyse du

82 J'assure en effet à partir du mois de février une charge d'enseignement dans une université située à 4 heures de trajet de ce lieu d'enquête, ce qui me conduit à limiter mon terrain à deux à trois jours par semaine.

83 C'est en particulier le cas de l'université Paris 1 Panthéon Sorbonne et de l'université Paris-Nanterre.

travail des agents – et une forme de dissimulation stratégique[84] visant à éviter que certaines scènes d'observations me soient fermées, ou que mes interlocuteur.es transforment davantage leurs pratiques devant moi que ce qu'ils font certainement déjà. Ces trois éléments expliquent que, comme dans le terrain de thèse de M. Szarlej Ligner (Szarlej-Ligner, 2017, p. 27-28), plusieurs agents me parlent de leur travail comme ils et elles le feraient à une collègue, tout en faisant également de moi le témoin de leurs normes professionnelles et de leur rapport individuel au métier.

Si cette configuration explique l'ouverture des agents de contrôle du Gonelois à mon enquête, elle a aussi plusieurs conséquences sur mon rapport au terrain. D'une part, la proximité avec ces agents me porte à intérioriser rapidement les connaissances et normes juridiques sous-jacentes à l'exercice de la profession, et à prendre goût à l'apprentissage de la pratique du droit du travail et du contrôle en entreprise. Mes questions prennent ainsi de plus en plus la forme de questions de droit et de stratégies juridiques, ce qui ouvre un nouveau champ d'études dans mon travail doctoral[85]. D'autre part, mon terrain dans le Gonelois se concentre sur le travail des agents de contrôle. Le fait que les agents reconnaissent la légitimité de mon objet d'étude et des questions juridiques que je leur pose, et me contactent spontanément pour me proposer des observations, m'incite à poursuivre dans cette voie. Par conséquent, et compte tenu des données déjà collectées auprès des usager.es dans les départements précédents, je décide de concentrer mon terrain sur les interactions entre ces publics et les agents, plutôt que de chercher à faire davantage d'entretiens auprès des publics eux-mêmes. Ce recentrage sur le travail des agents me conduit à approfondir mes observations de leurs interactions avec leurs usager.es, plus qu'à étendre mon travail par entretiens. Je mène alors une étude comparative de leurs pratiques professionnelles selon la taille des entreprises, des infractions et, dans une moindre mesure, des secteurs d'activité. Cet aspect me paraît d'autant plus stimulant que ma convention d'accueil, qui m'autorise à accompagner les agents dans leurs contrôles de chantiers, d'entreprises, et dans les réunions CHSCT où ils se rendent, me permet d'avoir accès aux pratiques et perceptions du droit du travail dans une grande variété de lieux de travail. Or, c'est le plus souvent à des monographies d'entreprises que les chercheur.es ont accès, par l'intermédiaire d'un stage (Biaggi, 2021), d'une convention CIFRE (Flécher, 2019) ou encore en se faisant embaucher comme salarié.e à couvert, dans une longue tradition de la sociologie du travail encore pratiquée par des travaux récents (Jounin, 2006 ; Gardes, 2019 ; Tranchant, 2019). Le fait d'avoir accès à une diversité de contextes socio-professionnels de fréquentation de l'inspection du travail, me paraît une opportunité rare d'enquête, sur laquelle je me concentre.

84 Cette dissimulation en public de la réorientation de mon objet de recherche semble cependant être un secret de Polichinelle : plusieurs agents, en particulier celles et ceux que je fréquente le plus et avec qui je commence à nouer des liens qui perdurent au-delà de la période de terrain, me font remarquer l'importance du nombre de notes que je prends lorsque nous discutons, ou expliquent en riant devant moi à des collègues qu' « Anaïs, tu as beau lui demander plusieurs fois sur quoi elle travaille exactement, elle parvient toujours à te laisser dans le flou » (note de terrain du 15 mars 2022, lors du meeting organisé par l'intersyndicale du ministère du Travail CGT-FSU-SUD-CNT à la Maison des métallos, à Paris, auquel j'assiste).

85 En témoigne la rédaction d'un article qui ne porte pas sur les usager.es ni sur la relation d'inspection, mais bien sur les contraintes de qualification juridique propres à l'exercice du métier (Bonanno, 2022).

Si cette focale sur le travail relationnel et juridique des agents s'inscrit dans le contexte de ma dernière phase d'enquête, où je dispose déjà d'un certain nombre d'éléments sur les usager.es eux-mêmes, je fais ici l'hypothèse qu'elle est le produit d'un « enclicage » endogène. La littérature a prouvé l'efficacité symbolique du droit comme mode de régulation des relations humaines, et le juridisme dont les acteur.es du champ juridique peuvent être empreint.es, dès lors qu'ils entretiennent la croyance en l'universalité du formalisme juridique (Bourdieu, 1986 ; Willemez, 2015). Dès lors, on peut se demander si la « profane » que j'étais au commencement de cette thèse, découvrant pendant l'enquête le pouvoir de nomination du légal et de l'illégal dans les relations de travail, n'a pas elle-même été soumise à la « force du droit » (Bourdieu, 1986).

Enfin, le fait de fréquenter de façon croissante les agents de contrôle pour observer leurs pratiques professionnelles a deux conséquences sur mes matériaux. D'une part, j'ai accordé plus d'importance à la variation des scènes d'interaction en fonction des tailles, secteurs d'entreprise et infractions visées, qu'à celle des caractéristiques sociales des agents de contrôle. Ainsi, dans les trois départements, j'ai essentiellement fréquenté les agents qui étaient les plus disposé.es à ce que je les accompagne. Cette organisation du travail de terrain introduit de façon certaine un biais de construction dans la population étudiée. En particulier, parmi les 23 agents dont je connais la trajectoire professionnelle, on observe une répartition surprenante concernant l'articulation du genre et du statut. 14 d'entre eux sont entré.es directement par le concours d'inspecteur.e, dont 11 femmes ; de même, la totalité des dix agents entrés au ministère par le concours de contrôleur est composée d'hommes. Autrement dit, les femmes sont surreprésentées parmi les inspecteur.es que j'ai fréquenté.es, tandis que les hommes le sont parmi les contrôleur.es. Or, à l'échelle nationale, 71 % des contrôleur.es du travail sont des femmes[86], ce qui est le cas de 60 % des inspecteur.es au 31 décembre 2016[87]. L'explication de ce biais ne peut se faire que de façon hypothétique. Il existe une homologie certaine en termes de genre et de niveau d'études entre les inspectrices rencontrées et moi-même. Le niveau de diplôme de ces dernières peut également éclairer le sentiment de légitimité suffisant de ces inspectrices pour accepter d'être observées dans leur activité. À l'inverse, les contrôleuses du travail auraient eu plus de réticence à accepter la présence d'un regard extérieur sur leur pratique, là où les hommes entrés comme contrôleurs, malgré un niveau de diplôme inférieur à celui des primo-inspecteur.es, se seraient sentis plus légitimes à être observés. Dans le Baldanois, j'avais ainsi relancé plusieurs fois deux contrôleuses du travail d'une soixantaine d'années, avec lesquelles j'avais eu des discussions informelles concernant leurs dossiers en cours sans toutefois parvenir à nouer de relation d'enquête suivie.

En outre, peu de mes interlocuteur.es ont plus de 15 ans d'ancienneté au ministère du Travail. En moyenne, les 41 agents que j'ai rencontré.es et dont je connais l'année de titularisation comme contrôleur.e ou inspecteur.e sont entré.es au ministère en 2007. Ils et elles ont donc un peu plus de dix ans d'ancienneté à l'heure de l'enquête – l'année médiane de leur entrée au ministère étant

86 Secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales, DRH-SDIA ASC, septembre 2017, « Les contrôleurs du travail ».

87 Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement, formation et parcours professionnels des membres du corps de l'inspection du travail », Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales n° 2016-032R, p. 14.

2009. L'agent le plus ancien a été recruté en 1982, et la plus jeune en 2017, et la moyenne d'âge indicative est de 43 ans. Les agents qui sont au cœur de cette enquête sont donc plus jeunes que la moyenne des inspecteur.es (46 ans) et contrôleur.es (53 ans) rencontré.es. La majeure partie d'entre eux est entrée dans l'institution au tournant des années 2010, à un moment d'ouverture des recrutements. Si cette faible ancienneté constitue également un biais[88], elle nous permettra de contribuer à la cumulativité de la recherche sur les trajectoires et normes professionnelles des agents de contrôle de l'inspection du travail. En effet, ces dimensions ont essentiellement été analysées au sujet des agents entré.es au ministère entre les années 1970 et le début des années 2000 (Reid, 1997 ; Tiano, 2003 ; Szarlej-Ligner, 2017).

D'autre part, dans la mesure où je présentais ma thèse comme portant avant tout sur le public de l'inspection du travail, et à titre secondaire sur les pratiques professionnelles dans cette institution, il a parfois pu être difficile d'interroger les agents sur leurs trajectoires biographiques et leur niveau de diplôme. En effet, l'entretien était conçu par les agents comme une façon de m'outiller sur leur pratique juridique et sur leurs relations aux usager.es, plus que sur des données personnelles les concernant. Cette difficulté, déjà notée dans d'autres travaux sur les agents de guichet (Siblot, 2003, p. 33), a pu m'empêcher de recueillir de façon approfondie les trajectoires et dispositions sociales de ces agents.

En revanche, la plupart des entretiens avec les agents de contrôle du Baldanois et du Gonelois ont été effectués plusieurs mois, voire années, après mes observations. L'objectif initial était de terminer le terrain par une phase d'entretiens avec ces acteur.es, que j'ai débutée fin 2019[89]. Je souhaitais avoir le temps de reprendre les dossiers que j'avais suivis avec chaque agent avant de les rencontrer à nouveau. Malgré la perte de précisions sur l'activité de travail qu'il a certainement engendrée, ce décalage temporel a eu, à mon sens, un double avantage. D'une part, il m'a permis de prendre du recul sur la diversité des interactions de contrôle, et donc de poser aux agents des questions plus précises concernant les différents usages du pouvoir discrétionnaire sous-jacents à chaque dossier. D'autre part, il m'a permis d'avoir des nouvelles du devenir de ces dossiers dans le temps. En particulier, j'ai pu savoir s'ils avaient été délaissés par les agents, donné lieu à une conformité, ou, au contraire, à des démarches de sanction.

4. Plan général de la thèse

Cette thèse est divisée en trois parties, qui entrent progressivement dans l'analyse interactionniste d'une *street-level bureaucracy* de l'information et du contrôle de la conformation au droit. Une première partie de la thèse explore le contexte politique, institutionnel et organisationnel dans lequel les agents d'inspection exercent leur travail au contact des usager.es, de 2017 jusqu'au premier

88 Nous ne disposons pas de chiffres concernant l'ancienneté moyenne des agents de contrôle du ministère du Travail.

89 Celle-ci a cependant été interrompue en raison du début de la crise sanitaire et du premier confinement qui l'a suivie, ce qui fait que d'autres entretiens ont eu lieu en 2020-2021. En raison de préférences manifestées par certain.es agents, quatre des entretiens ayant eu lieu à partir de 2020 ont été effectués par visioconférence.

confinement en mars 2020. Le **chapitre 1** expose les différents angles sous lesquels le fonctionnement de l'inspection du travail est constitué en problème dans les années 2010. Ce faisant, il analyse les cadrages divergents, par la DGT, les organisations syndicales et les agents rencontré.es, du rôle de l'inspection du travail dans l'effectivité du droit et dans la délivrance d'un service de qualité aux différents publics auxquels elle s'adresse. Il met en regard ces cadrages, et les réorganisations dans lesquelles ils s'inscrivent, avec les évolutions plus générales de la Fonction publique française, en particulier en matière d'effectifs. Le **chapitre 2** entre à l'intérieur de l'inspection du travail pour étudier la façon dont le travail y est organisé. En particulier, il montre que les trois missions centrales de l'inspection du travail – renseigner, contrôler, sanctionner – correspondent à des divisions du travail entre les services de l'inspection du travail eux-mêmes, et avec les magistrat.es du parquet, à qui revient la décision d'engager des poursuites pénales contre les employeur.es fautiv.es. Ce faisant, il montre que les divisions du travail sur lesquelles repose le fonctionnement de cette institution correspondent à des contraintes plus ou moins importantes dans l'exercice du pouvoir discrétionnaire.

La deuxième partie de cette thèse est consacrée aux interactions de guichet qui ont cours à l'inspection du travail. Elle interroge les modalités d'exercice d'un pouvoir discrétionnaire d'information et d'initiative de contrôle, auprès des salarié.es et représentant.es du personnel, qui sont massivement représenté.es parmi les recourant.es à l'inspection du travail. Corrélativement, elle étudie les ressources, pratiques et catégories de perception des relations professionnelles et du droit de ces mêmes usager.es. Cette double ambition est réalisée à travers deux scènes d'interaction différenciées, que nous dénommons ainsi car elles constituent pour les agents deux formes de représentation différenciées à l'égard de leur public (Goffman, 1973). Le **chapitre 3** se concentre sur les recours des salarié.es aux services de renseignements en droit du travail. À quelles conditions en vient-on à solliciter ce service, et avec quelles attentes ? De quel pouvoir discrétionnaire disposent des agents dont la mission exclusive est d'informer et de conseiller le public ? Le chapitre répond à cette question en explorant les discours d'injustice des salarié.es, et en examinant le travail par lequel les agents de renseignement cadrent juridiquement les discours qui leur sont adressés. Il analyse enfin les marges de manœuvre et positionnements des salarié.es face aux usages du droit qui leur sont proposés, et contribue ce faisant à saisir le rôle des agents de renseignement dans le cadrage de la légalité. Le **chapitre 4** se concentre quant à lui sur une autre scène d'interaction, qui réunit les agents de contrôle et les salarié.es et représentant.es du personnel qui les sollicitent. Il interroge ce que signifie, pour ces salarié.es, le fait de requérir des contrôles de la part de l'inspection du travail dans leur entreprise, dans ce que cela nous dit de leur perception du droit, mais aussi des relations professionnelles. Il analyse également le pouvoir discrétionnaire important dont disposent les agents de contrôle pour décider ou non d'inspecter une entreprise, et les catégorisations du public qui outillent leurs choix. Il s'intéresse enfin aux stratégies mises en place par les salarié.es, les représentant.es du personnel, mais également les permanencier.es d'organisations syndicales, pour s'accommoder du pouvoir discrétionnaire des agents dans un contexte où l'inspection du travail apparaît comme une ressource rare.

La troisième partie se focalise sur les agents de contrôle. Elle se concentre sur les scènes de contrôle, entendues comme les scènes dans lesquelles ces agents se déplacent dans l'enceinte des entreprises pour y contrôler la conformation au droit. Le **chapitre 5** analyse l'interaction entre agents de contrôle et directions d'entreprise. Il saisit à la fois les stratégies des agents pour obtenir la conformation au droit, et celles des directions d'entreprise pour négocier cette conformation, en faisant la part belle aux catégorisations patronales du rôle du droit et de l'inspection du travail dans la vie des entreprises. Cette perspective contribue à dégager des facteurs importants de différenciation des interactions de contrôle en fonction de la taille des établissements et du capital procédural des inspecté.es, tout en posant les premiers jalons d'une étude du travail relationnel des agents de contrôle. Enfin, le **chapitre 6** s'intéresse aux interactions de contrôle lorsqu'elles sont triangulaires, c'est-à-dire lorsqu'elles impliquent à la fois des représentant.es de direction et des représentant.es des salarié.es. Quels enjeux de positionnement revêt l'intervention de l'inspection du travail dans les relations sociales, et quelles sont les attentes spécifiques des acteur.es de ces relations vis-à-vis de l'État ? Ce dernier chapitre répond à ces questions en analysant le travail relationnel mené par plusieurs agents de contrôle dans des établissements concernés par des plans de sauvegarde de l'emploi et/ou par des situations de risques psycho-sociaux. Basé sur la restitution de contrôles et de CHSCT, il interroge le poids des *configurations d'interaction* dans la détermination des stratégies des agents. Il montre également que ces stratégies font intervenir des normes de genre et des catégorisations différenciées de ces deux types d'acteur.es des relations professionnelles.

Partie 1. Une *street-level bureaucracy* du droit du travail. Transformations organisationnelles, divisions du travail et normes professionnelles

Chapitre 1. Réformer l'inspection du travail ? Réorganisations et tensions autour de la place des usager.es (2014-2020)

> « Le sujet de votre enquête (relation à l'usager) est actuellement entré dans une période de forte instabilité (projet de plateforme téléphonique de renseignement ; difficultés liées à l'absence simultanée de plusieurs agents de contrôle). » (Mail du directeur départemental du Padenois à mon intention, décembre 2017)

En restituant, en introduction de cette thèse, les difficultés d'accès à certains services déconcentrés du ministère du Travail, nous avons mentionné les raisons invoquées par les deux premiers directeurs départementaux contactés pour refuser d'accueillir une « étudiante en sciences sociales »[1] dans leurs services. Si le directeur départemental du Flarois argue de « raisons internes »[2] sans préciser leur nature, celui du Padenois, département voisin dans lequel je ne réaliserai finalement aucune enquête, est plus précis, comme en témoigne un extrait de son mail reproduit en exergue de ce chapitre. De même, lorsque je rencontre, quelques mois plus tard, plusieurs membres de la Direction générale du travail (DGT), dans l'objectif qu'ils me recommandent auprès des directions départementales, ils et elles me conseillent de ne pas viser de service départemental de petite taille : comme beaucoup d'agents partent en formation à cette époque, certains services souffrent de « pénurie temporaire »[3]. En outre, ils soulignent que je ne pourrai peut-être pas être accueillie dans tous les services de chaque département, en fonction des difficultés existant dans chacun d'entre eux. Cette limite est d'ailleurs formalisée dans chaque convention d'accueil signée dans le Flarois et le Baldanois[4]. L'évocation fréquente de difficultés internes, à divers niveaux hiérarchiques, invite à interroger le contexte politique et institutionnel dans lequel prend place l'enquête. Cette étape apparaît nécessaire pour comprendre l'organisation du travail de réception des usager.es, de contrôle et de suivi des infractions. De quoi la « forte instabilité » évoquée par le directeur départemental du Padenois est-elle le nom ?

Les questions d'instabilité ou de crise permanente constituent un *leitmotiv* pour qualifier l'inspection du travail. En particulier, le terme de « crise » a été mobilisé par les organisations

1 Mail de prise de contact, octobre 2017.

2 Mail du directeur départemental du Flarois à mon intention, novembre 2017.

3 Notes de terrain du 14 février 2018.

4 L'article 8 de la convention stipule ainsi : « si la situation interne à l'Administration l'exigeait, l'Étudiante pourrait voir son autorisation de présence limitée à un ou deux des services susmentionnés » (parmi les services de renseignements, les secrétariats d'unité de contrôle et les agents de contrôle).

syndicales du ministère puis par les pouvoirs publics eux-mêmes au moins dès les années 1990 (Szarlej-Ligner, 2017, p. 14-17). Sans se positionner sur l'existence et la nature de cette crise, ce chapitre explore les transformations qui traversent l'organisation du travail de cette institution depuis la réforme « Ministère fort » en 2013, jusqu'au début de la crise sanitaire, et les tensions qu'elles entraînent au sein de l'inspection du travail, avec trois objectifs principaux[5]. Premièrement, ces évolutions apparaissent comme un exemple de la modernisation néo-managériale dans la Fonction publique d'État. On examinera les formes spécifiques que prennent ces dynamiques dans le cas de l'inspection du travail. Deuxièmement, dans la mesure où ces transformations ont avant tout pour objet ou effet l'organisation du travail des agents d'inspection, elles permettent de saisir les contraintes matérielles – en termes de temps – et symboliques – en termes de valorisation différenciée des activités par l'autorité centrale – qui conditionnent les pratiques de guichet et de contrôle. Troisièmement, ce chapitre montre que les usager.es cristallisent les débats autour de l'organisation du travail. D'un côté, pour la DGT, les usager.es constituent un public abstrait, avec lequel les agents, perçus comme des « *state agents* », c'est-à-dire comme des agents de l'État (Maynard-Moody, Musheno, 2000), doivent interagir de façon équitable. L'autorité centrale cherche alors à réguler leur pouvoir discrétionnaire, jugé susceptible de compromettre l'égalité de traitement. En outre, elle formalise l'organisation des contrôles en entreprise et la relation aux employeur.es plus que d'autres composantes de l'activité. De l'autre, les organisations syndicales, ainsi qu'un certain nombre d'agents, conçoivent les sollicitations des usager.es, et en particulier celles des salarié.es, comme un ressort important de l'organisation de leur travail. Cela les porte à défendre, à des degrés variés, la pertinence de leur pouvoir discrétionnaire de détermination de l'activité, et parfois à réclamer davantage de reconnaissance institutionnelle de leur travail de la part de leur hiérarchie. Cette première tension n'empêche pas des divergences de perception entre ces agents eux-mêmes, qui nous donneront de premiers indices sur la fragmentation des groupes professionnels dans le cadre de ces réformes.

La première tension que nous analyserons concerne l'organisation temporelle du travail. L'autorité centrale cherche à la formaliser pour garantir l'équité de traitement en termes de contrôles et de modalité de renseignements des usager.es. Nous l'étudierons conjointement à d'autres dispositifs de formalisation et de sécurisation des relations entre l'institution et son public, qui cadrent eux aussi les agents d'inspection comme « agents de l'État » (Maynard-Moody, Musheno, 2000) tout en visibilisant certains publics plutôt que d'autres. L'instauration de ces dispositifs met en discussion la question des usager.es prioritaires de l'inspection du travail, et de la meilleure façon de leur répondre : un certain nombre d'agents invoquent le fait que les intérêts du public seraient contradictoires avec ces dynamiques de formalisation (1.). La deuxième tension concerne les effectifs qui sont nécessaires à cette institution pour fonctionner d'une façon jugée correcte par ses différents acteurs, dans un contexte de réduction des dépenses de l'État. La dynamique de diminution des effectifs dans la Fonction publique vient ainsi donner une actualité particulière à la

5 Ces deux bornes chronologiques entourent en effet ma période centrale d'enquête, et les transformations qu'elles produisent dans deux contextes très différents, sont utiles pour analyser notre objet, comme on le montrera dans ce chapitre.

tension entre les missions et les moyens des *street-level bureaucracies (Lipsky, 1980)*. Dans le même temps, elle fournit un éclairage supplémentaire sur les étalons de mesure de l'efficacité de l'inspection du travail, ainsi que sur l'importance différenciée accordée aux services de renseignements et aux services de contrôle (2.). Enfin, nous analyserons le discours que les agents portent sur leurs conditions de travail dans le cadre de ces réorganisations, et les pratiques collectives auxquelles il donne lieu. Un certain nombre d'agents d'inspection, en particulier les agents de contrôle, soutiennent que l'insuffisance des moyens dont ils et elles seraient doté.es les empêcherait de travailler correctement pour les usager.es, et en particulier pour les salarié.es. À l'heure de l'enquête, les conditions de travail des agents de contrôle font l'objet d'un un discours sur les difficultés à accomplir un travail de qualité. Celui-ci s'exacerbe pendant le premier confinement. Il permet à la fois de pointer le rôle du pouvoir discrétionnaire de hiérarchisation des tâches dans l'organisation du travail de contrôle, et les enjeux de reconnaissance dans le rapport au métier (3.).

Encadré n° 1. Plusieurs niveaux de catégorisations des publics : réformateur.es, organisations syndicales du ministère et agents de l'inspection du travail

Sans prétendre produire une analyse exhaustive et complète des réformes récentes, ce chapitre mobilise à la fois la littérature grise et les interstices de l'ethnographie des services. On s'appuie tout d'abord sur les projets de loi, lois, décrets et circulaires ministérielles qui codifient l'organisation de l'inspection du travail. L'analyse de ces lois et actes administratifs est complétée par celle des productions internes à l'inspection du travail. La Direction générale du travail (DGT) diffuse régulièrement des instructions, et plus rarement des lettres, à ses agents. Elle produit également des rapports d'activité annuels destinés à l'Organisation internationale du travail (OIT) et des « tableaux de bord du système d'inspection du travail ». Nous avons eu accès à certains d'entre eux, portant sur la période 2017-2020. D'autres documents non prescriptifs et produits au niveau déconcentré sont également analysés.

Un deuxième type de source se compose de rapports produits entre 2016 et 2020 par les organismes chargés du contrôle de l'application des lois de finances. Dans le cadre de la budgétisation par objectifs instaurée par la Loi organique relative aux lois de finances (LOLF) en 2001, les commissions des finances des deux assemblées du Parlement peuvent contrôler la performance de l'État, à travers leur mission d'évaluation relative aux finances publiques[6] (Brigaud et al., 2019). C'est dans ce cadre que deux rapporteur.es de la commission des lois de finances du Sénat publient en 2019 un « rapport d'information fait au nom de la commission des finances sur l'inspection du travail », au titre de la session extraordinaire de 2018-2019[7]. Dans ce rôle, ces organes du Parlement peuvent également se faire assister par la Cour des comptes[8]. Dans un contexte d'infléchissement des pratiques de cette institution depuis le contrôle

6 Article 57 de la LOLF.

7 Capus E. et Taillé-Polian S., 2019, « L'inspection du travail : un modèle à renforcer. Rapport d'information fait au nom de la commission des finances sur l'inspection du travail », Rapport de la commission des finances du Sénat n° 746.

8 Article 47-2 de la Constitution.

comptable vers les préconisations gestionnaires (Lépinay, 2018), la Cour produit tout d'abord des rapports publics annuels, dans lequel s'inscrit un rapport de 2016, qui fait le bilan des premières années de la réforme Ministère fort[9]. De plus, la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale a demandé à la Cour des comptes d'effectuer un « bilan de la transformation de l'inspection du travail » sur les exercices 2014-2019, qui a été rendu public en mai 2020[10]. Enfin, les missions d'évaluation des politiques du travail ont été remplies par l'Inspection générale des affaires sociales et l'Inspection générale des finances au début des années 2010. Ces institutions ont produit des rapports sur les missions de contrôle de l'inspection du travail, l'évaluation de la mise en place des Direccte (Directions régionales de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi)[11], et le recrutement et la formation des agents[12].

Nous analysons également le discours des organisations syndicales du ministère du Travail sur les réformes, les missions et la relation aux usager.es. Pendant la période d'enquête, deux élections professionnelles ont eu lieu, en 2014 et en 2018. Dans les comités techniques ministériels (CTM) et les comités techniques des services déconcentrés (CTSD), à l'échelle du ministère du Travail, le SNTEFP-CGT[13] arrive en tête de ces deux élections. Il obtient plus de 26 % des voix sur les deux scrutins, et est aussi majoritaire dans les commissions administratives paritaires (CAP) des inspecteur.es et contrôleur.es du travail. Il est suivi, par ordre de résultats, par le Syntef-CFDT, par l'UNSA-Itefa (majoritaire à la CAP des secrétaires administratif.ves) et par SUD-TAS, qui comptent entre 13 et 19 % des voix chacun selon les scrutins. FO-TEFP et le SNU TEFE-FSU comptabilisent chacun entre 9 % et 11 % des voix, tandis que la CFTC-TEF compte moins de 3 % d'entre elles[14].

Pendant cette période, il est fréquent que la CGT, la FSU et SUD de ces ministères, qui cumulent à elles trois environ 52 % des voix, signent ensemble des déclarations intersyndicales. Une quatrième organisation syndicale, la CNT-TAS, se joint souvent à ces déclarations mais ne se présente pas aux élections professionnelles. Il arrive également à FO-TEFP de signer ces déclarations. À l'inverse, les trois autres organisations syndicales, qui sont moins prolixes que les trois premières, publient le plus souvent seules. L'ensemble de ces organisations signe cependant parfois des communiqués communs voire décide communément de boycotter certaines instances,

9 Cour des Comptes, février 2016, « L'inspection du travail: une modernisation nécessaire », Rapport public annuel-Tome 1, les observations.

10 Cour des Comptes, avril 2020, « Le bilan de la transformation de l'inspection du travail », Exercices 2014 à 2019, Communication à la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale.

11 Inspection générale des finances, Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies et Inspection générale des affaires sociales, février 2012, Rapport « Évaluation de la mise en place des Direccte ».

12 Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement ».

13 Afin de ne pas alourdir le texte, nous renvoyons les lecteur.es à la page « sigles », située en début de thèse, pour une explicitation des sigles.

14 Ministère de l'Action et des Comptes publics, décembre 2018, « Résultats des élections professionnelles pour les comités techniques dans la Fonction publique en 2018 » ; SNTEFP-CGT, 3 janvier 2015, « Élections du 4 décembre 2014 : les résultats des différents scrutins ». URL : https://cgt-tefp.fr/elections-du-6-decembre-2018-les-resultats-des-differents-scrutins/, consulté le 27 décembre 2022 ; SNTEFP-CGT, 6 décembre 2018, « Élections du 6 décembre 2018 : les résultats des différents scrutins ». URL : https://cgt-tefp.fr/elections-du-6-decembre-2018-les-resultats-des-differents-scrutins/, consulté le 27 décembre 2022.

bien que cela ne semble pas se produire plus d'une fois par an[15].

Enfin, nous examinons les cadrages adoptés par les agents d'inspection que nous avons rencontré.es, au sujet des transformations que traversent leurs services à l'époque de l'enquête. Celles-ci sont instructives pour saisir leurs catégorisations des réformes et de la place que prend le service rendu à l'usager.e dans leur travail. Pour cela, on s'appuie sur les discussions informelles et entretiens réalisés avec les agents, ainsi que sur l'observation de leurs interactions collectives avec leur hiérarchie. On se base aussi sur l'observation de rassemblements, assemblées générales et manifestations, ce qui permet d'analyser la façon dont se problématise le rapport à l'usager lorsqu'il est saisi sous un angle revendicatif.

1. Réformer au nom de l'équité de traitement ? La formalisation de l'organisation temporelle du travail et du positionnement face aux publics

Alors que, jusqu'à la fin des années 1990, le manque d'efficacité des contrôles de l'inspection du travail sur la conformation au droit était imputé au manque d'effectifs dans cette institution, c'est, depuis les années 2000, l'organisation même du travail d'inspection qui est pointée du doigt. Celle-ci est jugée défaillante en raison de l'autonomie trop importante de ses agents. La mise en place d'un « système d'inspection du travail », s'inscrivant dans la lignée théorique de la LOLF et consacrée par la création de la Direction générale du travail, est donc suivie de mesures qui visent à « modernis[er] les services »[16]. C'est en particulier le cas de la réforme Ministère fort, lancée en 2013[17]. Ces évolutions ont été analysées par M. Szarlej-Ligner. Cette sociologue, qui termine précisément son terrain de thèse en 2013, analyse les transformations qui affectent l'inspection du travail depuis sa naissance, et les débats sur les missions dans lesquelles elles s'inscrivent (Szarlej-Ligner, 2017). Elle démontre que les transformations entamées dès les années 1970 dans les services de contrôle, aboutissent, dans les années 2000, à une « bureaucratisation managériale de l'inspection ». S'y combinent en effet des logiques bureaucratiques de hiérarchie et d'obéissance des fonctionnaires – dont témoigne le nom de « Ministère fort » choisi pour cette réforme – avec des logiques managériales de contractualisation des objectifs et d'évaluation du travail individuel (Szarlej-Ligner, 2017). Ces dispositifs d'évaluation et de quantification sont caractéristiques des dynamiques de rationalisation de l'action publique (Garcia, Pillon, 2021), comme le prouvent par exemple la mise en place d'indicateurs qualité à Pôle Emploi (Clouet, Pillon, 2017 ; Lavitry, 2018),

15 Ces constats sont issus de nos calculs émanant de la presse syndicale retrouvée sur les sites internet de chaque organisation entre 2013 et 2020.

16 Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 2013, « Pour un ministère du Travail Fort – Dossier information inspection du travail ». URL : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dossier_information_IT.pdf, consulté le 27 octobre 2022 ; Cour des comptes, 2016, « Le bilan ».

17 Cette réforme est aussi qualifiée de réforme « Sapin », du nom du Ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, de l'époque.

dans les caisses d'assurance maladie (Martin, 2011 ; Gabarro, 2021) ou dans le secteur hospitalier (Belorgey, 2011).

En nous inspirant de cette perspective, nous proposons d'analyser la façon dont la réforme Ministère fort cadre la relation aux publics dans les services de contrôle. Nous mettons cette dynamique en parallèle avec le cadrage promu dans les réorganisations des services de renseignements. En effet, ces réformes conçoivent l'action publique en matière d'application du droit du travail comme devant être lisible et rationalisée (Mias, 2015), dans une conception proche de celles ayant cours dans d'autres corps d'inspection (Borraz et al., 2017) ou d'autres *street-level bureaucracies* (Bezes et al., 2011 ; Dubois, 2021). Ce cadrage implicite produit par l'administration centrale, se rapproche de celui d'une partie de la littérature anglo-saxonne sur les *street-level workers,* qui les catégorise comme des agents au service de l'État, dont le pouvoir discrétionnaire est susceptible de compromettre le contrôle démocratique de l'action de l'administration (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Plus précisément, bien que ces deux services ne soient pas affectés par des transformations du même ordre, les réformes dont ils font l'objet promeuvent une même formalisation de l'organisation temporelle du travail de ces *street-level bureaucrats,* au nom de l'égalité de traitement du public.

Dans les services de contrôle, le cadrage en termes d'infractions prioritaires augmente le poids de l'activité prescrite. Cela a pour conséquence implicite de définir des activités plus ou moins légitimes et prioritaires (1.1.). Parallèlement, la transformation des modalités de réception des usager.es dans les services de renseignement en droit du travail, formalise la rencontre avec l'usager.e (1.2.). Dans les deux cas, la DGT accroît son rôle prescriptif dans l'organisation du travail, avec pour effet la réduction du pouvoir discrétionnaire des *street-level bureaucrats*. Ces dynamiques s'accompagnent d'une formalisation des obligations des agents vis-à-vis de leur public de façon générale, mais aussi d'une incitation faite aux directions d'entreprise à saisir l'inspection dans sa dimension pédagogique (1.3.).

1.1. Dans les unités de contrôle, rendre des comptes sur les contrôles prioritaires

Depuis les années 1980, des priorités de contrôle ont été progressivement prescrites aux agents de contrôle (1.1.1.). Plus récemment, l'édiction de ces priorités a été assortie de dispositifs pour que les agents rendent des comptes, qui concernent essentiellement les interventions en entreprise (1.1.2.). Ces dispositifs ont pu faire l'objet de contestations qui nous renseignent sur la façon dont ces agents perçoivent leur pouvoir discrétionnaire. Une partie des organisations syndicales et des agents dénonce une forme de bureaucratisation, mais ces contestations ouvertes se combinent avec une relativisation de cette obligation dans la pratique, voire avec une indifférence à l'égard de cet enjeu (1.1.3.). Enfin, une autre forme de contestation est cette fois instructive sur le rapport aux différentes missions constitutives de ce métier. Les agents soulignent en effet que les critères retenus par le logiciel de reddition de comptes sont réducteurs, et notamment qu'ils invisibilisent la prise en charge des sollicitations des salarié.es (1.1.4).

1.1.1. Rationaliser l'action de contrôle par l'édiction de priorités nationales

Dans les services de l'inspection du travail chargés du contrôle des entreprises, l'activité reste encore, au moment de l'enquête, faiblement procéduralisée. Contrairement à d'autres corps d'inspection et de contrôle (Bonnaud, 2005 ; Bonnaud, Coppalle, 2009 ; Dubois, 2021, p. 228-229), et aux *street-level bureaucrats* de la main gauche de l'État (Brodkin, 2006 ; Martin, 2016), et malgré une procéduralisation accrue des contrôles concernant certaines infractions en matière de sécurité (Tiano, 2003 ; Borraz et al., 2017), il n'existe pas à l'heure actuelle de dispositifs qui codifient le déroulement des contrôles par la standardisation des pratiques. Pour autant, les réformes mises en place depuis les années 2000 engagent une formalisation du travail d'inspection. Dans une conception du pouvoir discrétionnaire des agents comme source possible d'erreurs de jugement, elles mettent l'accent sur l'équité de traitement du public en matière de contrôle de l'application du droit du travail.

Comme l'explique M. Szarlej-Ligner de façon approfondie dans sa thèse, l'ébauche d'orientations nationales pour l'activité de contrôle dans les entreprises ne date pas de la LOLF. Dans un contexte où l'accent est porté sur l'augmentation des effectifs de contrôle, censée garantir « l'effectivité du droit du travail », ces priorités sont tout d'abord produites sous une forme incitative dès les années 1980. Elles coexistent dans certains départements avec la mise en place d'actions collectives jugées prioritaires au niveau local, à partir des remontées du terrain (Szarlej-Ligner, 2017, p. 346). En particulier, dès 2003, le rapport Bessière défend l'importance du développement d'une « politique du travail » au niveau départemental et régional. Celle-ci devrait passer par une « programmation de l'action rompant nettement avec l'organisation "au fil de l'eau" » (Szarlej-Ligner, 2017, p. 260, citant Bessière, 2005, p. 5). Suite à ce rapport est créée la Direction générale du travail (DGT)[18], autorité centrale des services d'inspection du travail notamment chargée de la mise en place de cette « politique du travail » (Viet, 2022a, p. 14). Progressivement, la position des autorités centrales du ministère se renforce dans la détermination des priorités d'inspection (Tiano, 2003 ; Mias, 2015), comme c'est le cas à l'inspection des installations classées depuis les années 2000 (Bonnaud, Martinais, 2018) ou dans le contrôle des bénéficiaires de la CAF dans les années 1990 (Dubois, 2021, p. 178-181). Cette politique du travail passe en effet dès 2006 par la production d'« orientations stratégiques » inscrites annuellement dans le Budget opérationnel de programme. Celles-ci sont déclinées en « objectifs intermédiaires » dont la majeure partie correspond à des indicateurs chiffrés[19]. Le plan de modernisation de l'inspection du travail publié en 2006 entend que les agents consacrent un tiers de leur activité à ces objectifs. Ces orientations sont tout d'abord de

18 La Direction générale du travail remplace ainsi la mission centrale d'appui et de coordination des services extérieurs du travail (Micapcor) et la Direction des relations de travail (DRT).

19 La Loi organique relative aux lois de finances en 2001 (LOLF) met en place une nomenclature budgétaire reposant sur des programmes. Ces programmes sont précisés en fonction du territoire et/ou de l'activité, en budgets opérationnels de programme (BOP) (Brigaud et al., 2019, p. 119). Les BOP sont des portefeuilles annuels destinés à des périmètres particuliers de chaque ministère. Leur construction est indexée à des objectifs précis, inscrits dans une obligation de résultats. Pour Luc Justet, la mise en place de ces BOP revient à augmenter les moyens de prescription (Justet, 2013), dans un contexte où la LOLF systématise et opérationnalise la mise en œuvre de la nouvelle gestion publique (Bezes, 2005, p. 36).

grandes orientations générales[20]. Elles sont déclinées chaque année en des indicateurs plus précis, annuels ou pluriannuels, et coexistent avec des campagnes annuelles nationales. Elles sont le reflet à la fois d'un travail de veille au niveau national, et des priorités gouvernementales (Daniellou et al., 2012), et doivent être déclinées aux niveaux régional, départemental puis local. Ces orientations subissent quelques années plus tard une évolution terminologique : le dossier d'information au public publié par la DGT pour présenter la réforme Ministère fort parle désormais de « priorités d'intervention »[21], lesquelles deviennent en 2019 des « priorités d'intérêt général »[22].

L'édiction de ces priorités et leur déclinaison au niveau local sont perçues comme un vecteur d'efficacité de l'action publique[23]. Par exemple, le rapport d'activité rendu à l'OIT en 2019 souligne que « des actions prioritaires (…) ont été fixé[e]s afin de s'assurer sur ces sujets d'un niveau d'interventions significatif pour une meilleure effectivité du droit »[24]. L'activité de l'inspection est perçue comme d'autant plus efficace qu'elle est standardisée du point de vue des infractions traitées. Ce cadrage est également celui de la Cour des comptes. Dans un rapport de 2020, les rédacteur.es se félicitent de la mise en place d'objectifs prioritaires nationaux qui « va dans le sens d'une plus grande homogénéité des contrôles et améliore la performance collective sur l'ensemble du territoire dans les champs les plus sensibles du droit du travail »[25]. Le public auquel les agents de contrôle ont affaire dans leurs interventions – salarié.es, employeur.es, représentant.es du personnel – n'est donc pas ici appréhendé dans une approche territoriale mais conçu comme une entité englobante à laquelle il convient de garantir l'égalité de traitement[26]. En 2019, le DGT de l'époque, Yves Struillou, défend ainsi une définition descendante des publics prioritaires, du national vers le local. Dans une lettre aux agents, il explique que la détermination de priorités permet de « respecter le principe constitutionnel d'égalité ». Elle doit être « quantifié[e] en tenant compte des contraintes et spécificités de chaque région et département » puis « calibr[ée] » individuellement par chaque agent[27].

20 De 2006 à 2012 par exemple, les priorités sont les suivantes : santé et sécurité au travail, qualité et effectivité du droit, dialogue social et démocratie sociale, et lutte contre le travail illégal. La lutte contre le travail illégal est une constante de 2006 à 2020, de même que la santé et la sécurité, qui se concentre ces dernières années sur le risque de chute de hauteur et l'amiante. À l'époque de l'enquête, l'égalité professionnelle et les fraudes au détachement sont les deux autres priorités édictées.

21 Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 2013, « Pour un ministère du Travail fort – Dossier information inspection du travail ». URL : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dossier_information_IT.pdf, consulté le 27 octobre 2022.

22 Direction générale du travail, direction des ressources humaines, 2019, « Instruction relative à l'évaluation des agents du système d'inspection du travail ».

23 Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 2013, « Pour un ministère du Travail fort ».

24 Direction générale du travail, 2020, « Rapport d'activité 2019—Perspectives 2020 », ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion, p. 39.

25 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 9.

26 Si la Cour des comptes remet en 2016 en question le « recours à un modèle uniforme de service public pour satisfaire des besoins variant fondamentalement selon le tissu économique et social des territoires », correspondant à une « vision rigide de l'administration », elle impute ce modèle à l'organisation de l'activité en sections territoriales plutôt qu'en sections spécialisées en fonction des infractions, et préconise dès cette date la définition de priorités pour l'inspection du travail. Cour des comptes, 2016, « Le bilan », p. 372.

27 Struillou Yves, 2019, « Lettre du DGT aux agents du système d'inspection du travail ».

Dans ce cadre, quelle place les agents de contrôle doivent-ils accorder à des activités qui ne sont pas prévisibles ? En effet, une partie des contrôles et interactions avec les publics que mènent ces agents résulte de requêtes de la part de salarié.es, qui viennent à l'inspection du travail pour signaler des manquements à certains droits. Or, certains d'entre eux ne font pas partie des axes prioritaires. La part de cette réactivité aux sollicitations du terrain fait l'objet d'une controverse entre organisations syndicales d'agents et DGT, autour de la catégorie de « demande sociale ». Pour les agents et leurs organisations syndicales, cette catégorie désignerait « les demandes d'interventions formulées par les travailleurs lors de leurs permanences » (Szarlej-Ligner, 2017, p. 391). Cette conception de la demande sociale, également constatée chez certain.es agents pendant mon enquête, serait basée sur un « référentiel de protection des salariés » encore vivace dans les années 2010 (Viet, 2022a, p. 16). Ce discours sur la profession consiste à la concevoir comme étant au service du public (Maynard-Moody, Musheno, 2000), et ici, plus précisément, d'une partie du public, les salarié.es. Il est d'ailleurs visible dans la communication de plusieurs organisations syndicales au ministère du Travail, depuis les prémices de la réforme Ministère fort. C'est en particulier le cas de la CGT, la FSU et de SUD. Ces trois syndicats publient à intervalles réguliers des pétitions et tracts intersyndicaux concernant les conséquences jugées néfastes de ces réformes[28]. Les deuxième et troisième syndicats majoritaires de l'époque, le SYNTEF-CFDT et l'UNSA-ITEFA, emploient moins cette expression, et ne la mobilisent pas pour s'opposer aux priorités nationales. Dans un des tracts intersyndicaux, dans lequel ils le mobilisent, ils jugent la réforme Sapin « nécessaire » tout en précisant qu'elle doit respecter « le traitement de la demande sociale quelle qu'en soit sa forme »[29].

C'est également sur la base de cette « demande sociale » que les cadres centraux et territoriaux de l'inspection affirment la légitimité des actions prioritaires, ce qui peut aussi être considéré comme une façon de récupérer cette catégorie à leur compte. Cette mobilisation du terme, déjà mentionnée au début des années 2010 (Szarlej-Ligner, 2017, p. 391), se poursuit à la fin de cette décennie (Viet, 2022a, p. 297). Lorsqu'en 2019 le Directeur général du travail Yves Struillou détaille « les orientations collectives et les priorités d'intérêt général du SIT », il rappelle que ces axes prioritaires sont « eux aussi partie intégrante de la "*demande sociale*"[30] », car « les priorités retenues traduisent elles-mêmes "une demande sociale" forte ». Il défend également, chiffres à l'appui, la « compatibilité entre la prise en compte de la "demande sociale" et les actions prioritaires », qui a fait l'objet d'« interrogations légitimes ». Ainsi, selon la DGT, la détermination d'actions prioritaires nationales fait partie de ce qu'elle-même entend par « demande sociale », tout en étant conciliable

28 Voir par exemple SNTEFP-CGT, SUD-TAS ET SNUTEFE, 12 novembre 2014, « Ce n'est qu'un début… Le ministère est passé en force ? Résistons ! Non au volet de réorganisation des services du plan Sapin ! ». URL : https://www.sud-travail-affaires-sociales.org/IMG/pdf/Tract_interOS_CGT-SUD-SNU_Resistons_reforme_IT_nov._2014-2.pdf, consulté le 17 novembre 2022.

29 Voir SYNTEF-CFDT, UNSA-ITEFA, 7 mars 2014, « Communiqué de presse projet "ministère Fort" ». URL : https://itefa.unsa.org/IMG/pdf/7_Mars_2014_Communique_de_presse_UNSA_ITEFA_et_SYNTEF_CFDT_reforme_du_systeme_d_inspection_du_travail.pdf consulté le 17 novembre 2022. On peut présumer que « quelle qu'en soit sa forme » se réfère au fait que la demande sociale peut également émaner des directions d'entreprise, ce qui oppose ces deux syndicats à la SNTEFP-CGT, SUD-TAS et le SNUTEFE-FSU, pour lesquels cette catégorie ne semble renvoyer qu'aux demandes de contrôles et sollicitations des salarié.es.

30 C'est Yves Struillou qui souligne.

avec ce que les agents qualifient de « demande sociale »[31]. Cet argumentaire est proche de celui qu'adopte le SYNTEF-CFDT au début de la réforme Sapin. Le syndicat interroge le sens que les opposant.es à la réforme donnent à l'expression « demande sociale », et affirme que les demandes des salarié.es ne peuvent être le seul indicateur de l'activité, dans la mesure où les salarié.es les plus précaires et sujet.tes aux risques professionnels ne se plaignent pas à l'inspection du travail[32].

1.1.2. Quantifier les contrôles. Une reddition de comptes accrue

Ces principes de priorisation sont étayés par des instruments de « contrôle à distance » *ex post* (Bezes, 2005). Comme dans d'autres institutions telles que l'inspection des installations classées (Bonnaud, Martinais, 2018) ou la CAF (Dubois, 2021, p. 189-197), les dispositifs incitant les agents à rendre des comptes sur les contrôles effectués (Szarlej-Ligner, Tiano, 2013 ; Szarlej-Ligner, 2016 ; Viet, 2022a, p. 260) s'inscrivent dans un principe de gouvernement par la performance. Dans le cadre d'une réflexion sur l'efficacité de la politique publique, caractéristique du « souci de soi » de l'État, les réformateur.es cherchent à mesurer les résultats de l'action publique. Pour cela, ils mettent en place des indicateurs et des instruments de mesure de l'activité réelle (Bezes, 2009, p. 451). Les items retenus dans cette mesure de l'efficacité nous renseignent sur la valeur différenciée que la DGT accorde aux différentes missions constitutives du métier d'agent de contrôle.

Ces dispositifs de reddition de comptes gagnent à être compris dans les transformations de l'organisation du travail dans lesquelles ils s'inscrivent[33], et qui renforcent le rôle de l'encadrement intermédiaire dans la détermination des priorités (Riccucci et al., 2004). Jusqu'en 2013, les inspecteur.es du travail, fonctionnaires de catégorie A, étaient chef.fe.s de leur service et avaient sous leur responsabilité deux contrôleur.es du travail, fonctionnaires de catégorie B, et des personnels de secrétariat. Cette équipe formait la « section d'inspection », une entité territoriale définie administrativement dans laquelle les agents avaient une compétence généraliste sur l'ensemble du Code du travail. Chaque section jouissait d'une forte autonomie professionnelle et les inspecteur.es étaient les seul.es à pouvoir y prendre des décisions administratives. En effet, encore à l'heure de l'enquête, les inspecteur.es, fonctionnaires de catégorie A, exercent des fonctions « de conception et de direction », tandis que les contrôleur.es du travail exercent des « fonctions d'application » (Szarlej-Ligner, 2017). Outre la différence de corps, leur principale distinction avec ces inspecteur.es est de ne pas avoir de pouvoir de décision administrative.

La réforme Ministère fort, entamée en 2013 consacre la création d'une entité plus grande, l'unité de contrôle (UC), regroupant entre huit et 12 sections d'inspection. Chaque section est dès lors

31 Struillou Y., 2019, « Lettre du DGT ».

32 C'est ici l'exemple du secteur du BTP qui est donné. SYNTEF-CFDT, 26 février 2013, « Totem et tabou de l'inspection du travail "à la française" ». URL : https://syntef-cfdt.fr/2013/02/26/totem-et-tabou-de-linspection-du-travail-a-la-francaise/, consulté le 17 novembre 2022.

33 À ce sujet, voir annexe n° 3, dans laquelle nous avons établi un organigramme-type des services chargés du travail dans les Direccte et des directions départementales du travail pendant l'enquête.

constituée d'un.e seul.e agent de contrôle (Szarlej-Ligner, 2017). On compte ainsi 2074 sections d'inspection réunies en 247 unités de contrôle au 31 décembre 2019[34]. Celles-ci sont « pilotée[s] » et « animée[s] » par un.e inspecteur.e du travail ayant acquis le grade de directeur.e adjoint.e du travail après au moins cinq ans d'ancienneté, et occupant la fonction de responsable d'unité de contrôle (RUC). Contrairement aux inspecteur.es du travail désormais placé.es sous leur autorité hiérarchique, les RUC, qui sont au nombre de 197 au 31 décembre 2019[35], n'ont pas pour cœur de métier le contrôle des entreprises. Ils et elles sont « chargé[s], notamment dans la mise en œuvre de l'action collective, de l'animation, de l'accompagnement et du pilotage de l'activité des agents de contrôle »[36].

La réforme transforme aussi le travail des secrétaires de section. Ces personnels de catégorie B ou C gèrent les dossiers de façon mutualisée au sein d'une unité de contrôle, alors qu'ils étaient auparavant rattaché.es à un.e agent de contrôle et à une section en particulier. Leur rôle d'appui à l'activité des agents de contrôle est accru par la réforme Ministère fort : s'il concernait jusqu'aux années 2000 la « frappe » des courriers rédigés à la main par les agents de contrôle, les secrétaires, traditionnellement issu.es des catégories C[37], sont désormais incité.es par cette réforme à passer un module de formation pour devenir « assistant.es de contrôle ». C'est aussi ce que deviennent les nouveaux.elles entrant.es : depuis le début des années 2010, ces dernier.es sont recruté.es, comme aux renseignements, dans le corps des secrétaires administratif.ves (catégorie B). Tout.es sont ainsi habilité.es, sur tous les documents que l'employeur.e est obligé.e d'envoyer à l'inspection du travail[38], à effectuer un pré-repérage concernant le respect de la procédure, pour signaler à l'agent de contrôle un éventuel manquement qui nécessiterait une analyse plus approfondie. Cela est censé décharger les agents de contrôle d'un travail administratif qui les détournerait de leur mission de contrôle (Viet, 2022a, p. 277).

Quant aux agents de contrôle eux-mêmes, la création des unités de contrôle (UC) a comme effet de les placer de façon inédite sous la coupe d'un encadrement intermédiaire. Cela va de pair avec la mise en place de dispositifs managériaux qui ont pour objectif de veiller au respect des priorités édictées par l'autorité centrale. Cette incitation à la remontée d'activité est toutefois antérieure à 2013. Si un système d'information existe déjà depuis 1992, rempli de façon très partielle, l'injonction s'accentue avec la création de la Direction générale du travail en 2006, qui met en place le logiciel CAP-Sitere (Contrôle, action, pilotage – système d'information travail en réseau), dont la saisine devient obligatoire dès 2007 (Szarlej-Ligner, Tiano, 2013 ; Szarlej-Ligner, 2016). Ce logiciel est censé contribuer à orienter l'activité des agents, en évaluant l'écart entre leurs actions et les

34 Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord ».

35 Effectifs en équivalent temps plein. Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord ».

36 Article R8122-4 du Code du travail.

37 Dans le Baldanois, trois de mes six interlocutrices sont ainsi entrées à la fin des années 1970 comme vacataires puis ont été titularisées comme fonctionnaires de catégorie C. Les trois autres sont entrées au ministère il y a une dizaine d'années, après avoir exercé des fonctions analogues pendant dix à 20 ans dans d'autres ministères.

38 On pense notamment aux plans de retrait amiante, aux dates d'expiration des plans d'égalité homme-femme ou encore aux déclarations de salarié.es détaché.es.

objectifs nationaux ou locaux qui découlent du programme n°111[39] (Szarlej-Ligner, 2016, p. 1143). Dès 2015, dans le « contexte général de réforme de l'inspection du travail auquel l'outil va participer même si au départ il n'est pas lié »[40], est proposé un nouveau dispositif, Wiki't, présenté comme plus ergonomique[41]. Accessible aux agents dès janvier 2016, Wiki't procède de la fusion entre CAP-Sitere, un logiciel d'aide à la rédaction de courriers (Rédac), et un logiciel renseignant les recours des usager.es contre les décisions inspectorales (RHRC). Dans sa délibération autorisant la mise en place de Wiki't, la CNIL expose l'objectif double de l'instauration du logiciel. Il s'agit tout d'abord, comme le suggère la référence à Wikipédia incluse dans son nom, « de préparer et de saisir les contrôles réalisés, de suivre les procédures judiciaires, de mutualiser des pratiques professionnelles et de gérer des agendas partagées ». Il permet aussi à la DGT « d'assurer ses missions d'évaluation et de pilotage du système d'inspection du travail à travers le recueil de l'activité collective des agents et le compte-rendu des actions réalisées devant le Parlement au titre du budget opérationnel de programme : "amélioration de la qualité de l'emploi et des relations de travail" »[42]. Le logiciel est donc conçu à la fois comme un outil de coordination entre agents et comme un outil de reddition de comptes dans le cadre de la modernisation de l'État (Szarlej-Ligner, 2016). Cette deuxième fonction est renforcée par le code de déontologie de l'inspection du travail, créé par le décret du 12 avril 2017 (voir *infra*) : celui-ci fait entrer dans le droit la nécessité pour « tout agent » de « rend[re] compte de ses actions à l'autorité investie du pouvoir hiérarchique suivant les modalités définies par l'administration, notamment celles concernant le partage, dans le système d'information prévu à cet effet, des informations relatives à ses actions et aux entreprises contrôlées »[43].

Le fonctionnement de Wiki't est révélateur des critères retenus pour évaluer l'efficacité de l'inspection du travail. Le logiciel fonctionne en arborescence. L'agent commence par cocher l'item de son action (chantier, prestation, intervention, suite à intervention, etc.). Chaque item donne lieu à un formulaire dédié dans lequel peuvent être renseignés par exemple le nom et l'adresse de(s) entreprise(s), les effectifs, les infractions visées, etc. C'est sur la base de ces ouvertures d'actions dans Wiki't, et sur cette base exclusive, qu'est mesurée l'efficacité de l'action publique d'inspection. Or, l'évaluation de cette efficacité passe essentiellement par la comptabilisation des contrôles en entreprise, ce souci des commanditaires concernant le nombre de contrôles s'observant d'ailleurs dans d'autres corps d'inspection comme celui des affaires sanitaires et sociales (Robelet, 2020).

39 Le programme 111, intitulé « Amélioration de la qualité de l'emploi et des relations du travail », comporte en 2018 un budget opérationnel de programme (BOP) décliné au niveau régional dans chaque Direccte.

40 Propos d'un responsable interrogé par le cabinet d'expertise Eretra en 2015, mandaté par le CHSCT du ministère du travail pour réaliser une étude ergonomique de Wiki't. Folcher V., Kelhetter F. et Poret C., 2015, « Analyse ergonomique de Wiki't—Étude pour le CHSCT-M et l'Administration du Ministère du Travail », *Eretra* (Études et recherches sur le travail).

41 C'est cet outil qui est utilisé par les agents de contrôle lors de l'enquête.

42 Commission nationale de l'informatique et des libertés, 20 novembre 2015, « Délibération n° 2015-355 du 6 octobre 2015 autorisant la Direction générale du travail à mettre en œuvre un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé "WIKI'T" ayant pour finalité la gestion des dossiers d'établissements par les services de l'inspection du travail ». URL : https://www.legifrance.gouv.fr/cnil/id/CNILTEXT000031494231/, consulté le 28 décembre 2022.

43 Article R8124-9 du Code du travail.

Comme le souligne le Directeur général du travail en 2019, « il n'y a pas d'effectivité du droit sans une présence du service soutenue et visible sur les lieux de travail et, partant, il n'y a pas d'exercice des missions sans interventions ». Pour l'année 2019, il indique ainsi qu'un « volume de 300 000 interventions est prévu », la moitié d'entre elles devant être consacrée aux actions prioritaires[44]. Par ailleurs, il insiste, au-delà du chiffrage du nombre d'interventions annuelles, sur la nécessité d' « une présence moyenne de deux jours par semaine dans les entreprises ou les chantiers ». Si le « pilotage des interventions » qu'il expose articule « une approche collective, fondée sur des constats objectivés, préalablement concertée et ne souffrant pas de contestation au regard des risques et enjeux visés, », et la « nécessaire part de réponse aux sollicitations individuelles, qui relève de l'appréciation de l'agent, ce point n'ayant jamais été contesté »[45], ce deuxième enjeu ne fait pas l'objet de davantage de précisions. L'effort de quantification porte sur l'activité de contrôle proprement dite plus que sur les autres activités d'information et de conseil constitutives de l'activité. Si la définition descendante des priorités du national vers le local attribue en dernière instance aux agents le soin de « calibr[er] » leur intervention en fonction des contraintes de leur section pour « atteindre » les objectifs, c'est toutefois la transposition quantitative de ces objectifs qui est contraignante dans le cadre de la reddition de comptes. L'obligation de compte-rendu d'activité marque donc le point d'orgue d'une politique de quantification déjà visible depuis plusieurs années à l'inspection du travail. Cette dynamique de quantification est saluée par la Cour des comptes qui y voit un moyen d' « améliorer la performance collective du service »[46].

À l'inverse, les ergonomes qui étudient l'activité de l'inspection du travail au regard des logiciels qui entendent l'enregistrer, sont circonspect.es concernant les critères retenus pour la reddition de comptes. Ces analyses ergonomiques sont déjà présentes dès la mise en place du logiciel CAP-Sitere. Des ergonomes chargé.es d'une étude pour la Direccte Île-de-France soulignent que les contrôles, qui sont les premières formes d'intervention visées par ce dispositif, ne sont pas indépendants des autres dimensions de l'activité des agents. Évaluer l'activité sur la base d'un « modèle discontinu de l'activité de l'inspection », ne permet pas d'enregistrer « le suivi des entreprises dans la durée », et notamment la façon dont les agents construisent leur relation avec l'employeur pour garantir sa conformité au droit (Daniellou et al., 2012, p. 86-87). En outre, ces ergonomes arguent qu'il est réducteur de restreindre la remontée d'activité aux seuls contrôles (Daniellou et al., 2012, p. 18). L'Eretra, cabinet d'expertise mandaté par le CHSCT du ministère du Travail pour réaliser une étude ergonomique de Wiki't en 2015, pointe également au sujet de ce logiciel l'absence de prise en compte des rendez-vous avec les « usager.es »[47]. Les ergonomes de ce cabinet soulignent également qu'un certain nombre de tâches constitutives de l'activité de contrôle ne peuvent pas être standardisées en raison de la « diversité de pratiques » existant en termes d'intervention et de suite à intervention, de la durée différente de chacune d'entre elles, et de leur

44 Struillou Y., 2019, « Lettre du DGT ».

45 *Ibidem,* p. 9.

46 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 77.

47 Folcher V., Kelhetter F. et Poret C., 2015, « Analyse ergonomique », p. 26.

irréductibilité en termes d'efficacité[48]. Cette incompatibilité des interventions les unes avec les autres est aussi mentionnée par la Cour des comptes, mais comme argument pour affiner le dispositif de quantification de l'activité. Les rapporteur.es conseillent en effet de « pondérer un contrôle au regard de la complexité de l'enquête »[49]. Si cette possibilité n'a jamais été évoquée par les agents de contrôle, la critique ergonomique de la réduction trouve un écho dans leurs discours.

En effet, certain.es agents de contrôle rencontré.es relativisent, voire nient la pertinence des dispositifs de priorisation et de remontée d'activité. Sans s'intéresser pour le moment à leurs propres normes de priorisation, qui feront l'objet du chapitre 2, nous souhaitons ici analyser les discours des agents sur ces dispositifs. Ceux-ci nous informent en effet sur les contraintes de leur travail. En outre, si les résistances à la reddition de comptes ont déjà été analysées comme des résistances à la bureaucratisation, elles nous informent également sur le rapport au métier des agents eux-mêmes, et sur leurs normes professionnelles relatives au traitement des demandes du public.

1.1.3. Une reddition de comptes trop bureaucratique ? Un discours inégalement partagé

Les contestations à la reddition de comptes ont déjà été analysées dans la période précédente sous l'angle de la défense de l'autonomie professionnelle contre un droit de regard hiérarchique jugé abusif. En particulier, ce sont ces arguments[50] qui justifient le boycott des logiciels de remontée d'activité. Celui-ci mobilise une partie des agents de contrôle dès le milieu des années 2000, après avoir été adopté dans les décennies précédentes par les contrôleur.es du travail pour défendre des revendications statutaires (Szarlej-Ligner, Tiano, 2013 ; Szarlej-Ligner, 2016). Nous ne disposons d'aucun chiffre permettant d'objectiver l'ampleur de cette pratique, mais on a constaté lors de l'enquête des pratiques individuelles de boycott chez certain.es agents du Gonelois, et un boycott plus important et collectif chez ceux du Flarois. Le refus de rendre des comptes est alors conçu comme un répertoire d'action visant à protester contre le cadrage général de ces réformes successives. Celles-ci sont accusées de diminuer l'autonomie professionnelle des agents, dont la littérature a prouvé la place centrale dans l'ajustement de l'activité au contexte (Piore, Schrank, 2008), ces *street-level bureaucrats* disposant d'un pouvoir discrétionnaire important dans le choix des entreprises contrôlées et des suites (Lipsky, 1980). Cette autonomie professionnelle est ici interprétée comme une forme d'indépendance à l'égard de la hiérarchie, dans une dénonciation du « contrôle politique de l'administration » (Bezes, 2005, p. 29). Ces réformes et l'impératif de reddition de comptes qui les accompagne sont en effet accusées de porter atteinte à l'indépendance « à l'égard de toute influence extérieure indue » garantie par la convention 81 de l'OIT[51]. Certaines organisations syndicales, dénoncent ainsi l'accroissement du droit de regard hiérarchique sur le

48 *Ibidem*, p. 34.

49 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 75.

50 Au sujet des arguments des appels au boycott lancés par certaines organisations syndicales, voir SNTEFP-CGT, 11 décembre 2015, « La CGT appelle les agents de contrôle et de secrétariat à ne pas utiliser Wiki't », site du SNTEFP-CGT. URL : https://cgt-tefp.fr/la-cgt-appelle-les-agents-de-controle-et-de-secretariat-a-ne-pas-utiliser-wikit/tract-cgt-boycott-wikit-2015/, consulté le 17 novembre 2022.

51 Organisation internationale du travail, 1947, « Convention n° 81 sur l'inspection du travail ».

choix des entreprises et des suites, contrevenant à leur indépendance et à leur pouvoir décisionnel[52]. C'est en particulier le cas des quatre syndicats SNTEFP-CGT, SUD-TAS, FO-TEFP et SNUTEFE FSU, qui cumulent à l'époque environ 60 % des voix aux élections professionnelles dans les comités centraux du ministère[53], et la qualifient de « nouvel outil pour fliquer l'inspection »[54]. Les trois premiers syndicats, siégeant à l'époque au CHSCT Ministériel où ils cumulent quatre sièges, rendent d'ailleurs un avis défavorable au déploiement de cet outil en 2015[55]. Le SYNTEF-CFDT et l'UNSA-ITEFA, qui ont à l'époque un siège chacun, s'abstiennent. En outre, si la première intersyndicale portée par le SNTEFP-CGT défend, comme dans la période précédente avec CAP-Sitere, le boycott de Wiki't comme répertoire d'action (Szarlej-Ligner, 2016), on ne trouve pas, dans les productions du SYNTEF-CFDT et de l'UNSA-ITEFA consultables en ligne, de mentions du boycott de Wiki't. Cette pratique ne semble donc pas rencontrer l'unanimité de toutes les organisations syndicales du ministère, ce qui n'avait pas été analysé par les travaux antérieurs.

Malgré cette absence de convergence, les contestations de certains syndicats vis-à-vis de la reddition de comptes, et les pratiques de boycott qui en découlent pour une grande partie des agents, sont instructives pour saisir la façon dont une partie des agents de contrôle considèrent leur pouvoir discrétionnaire : celui-ci est perçu comme une forme d'indépendance vis-à-vis de l'autorité centrale concernant la détermination de la politique d'inspection. La réforme Ministère fort est alors perçue comme une « accentuation de la bureaucratisation », similaire aux perceptions d'autres agents de la Fonction publique d'État dès la fin des années 2000 (Bezes, 2012, p. 228). Ces éléments démontrent que l'opposition des agents de contrôle à ces dispositifs présente la particularité d'être fortement politisée (Hamidi, 2006) : leurs arguments montent en généralité en dénonçant la bureaucratisation de leur travail au détriment des salarié.es, et incluent dans leur dénonciation une dimension conflictuelle, en s'opposant en tant qu'agents de l'État à la politique de leurs ministres successif.ves.

Cette politisation du discours ne prend pas pour autant la forme, comme l'avance la DGT, d'une « dérive antihiérarchique »[56]. D'une part, il semblerait plutôt que les réformes ne remplissent pas les attentes des agents concernant le rôle qu'ils attribuent à l'autorité administrative, en matière d'appui

52 Si cette défense de l'indépendance s'observe en particulier à partir de la « génération singulière » d'agents recruté.es à partir des années 1970 en France métropolitaine (Szarlej-Ligner, 2017), on observe une parenté entre cette revendication et celle des inspecteur.es des outre-mer dans les années 1950, bien que le contexte en soit différent : leur indépendance organisationnelle vis-à-vis de l'administration coloniale locale est remise en question, alors même que cette dernière constitue un des principaux employeurs (Renucci, 2021). Cette comparaison invite à interroger, dans les travaux ultérieurs, de façon plus systématique la place des revendications professionnelles d'indépendance dans l'histoire des corps publics de contrôle, certains travaux ayant prouvé que l'efficacité de l'inspection pouvait reposer sur l'absence d'indépendance fonctionnelle (Pélisse, 2020).

53 Ministère de l'Action et des Comptes publics, décembre 2018, « Résultats ».

54 SNTEFP-CGT, SUD-TAS, SNUTEFE FSU, FO-TEFP, 12 juin 2015, « WIKI'T : le nouvel outil de la DGT pour piloter/fliquer l'inspection du travail », site du SNTEFP-CGT. URL : https://cgt-tefp.fr/wikit-le-nouvel-outil-de-la-dgt-pour-piloterfliquer-linspection-du-travail-tract-cgt-sud-snutefe-fsu-fo/, consulté le 17 novembre 2022.

55 SNTEFP-CGT, SUD-TAS, SNUTEFE FSU, « Wiki'T : le CHSCT-M du 7 octobre 2015 rend un avis négatif », 9 octobre 2015, site du SNTEFP-CGT. URL : https://cgt-tefp.fr/wikit-le-chsct-m-du-7-octobre-2015-rend-un-avis-negatif/, consulté le 17 novembre 2022.

56 Cour des comptes, 2016, « Le bilan », p. 381.

à l'activité notamment (Szarlej-Ligner, 2017, p. 390): dans l'enquête menée par la DGT, plus de 80 % des répondant.es estiment avoir des attentes fortes ou très fortes vis-à-vis de l'autorité centrale concernant la réponse aux questions adressées par les services de contrôle, et la rédaction de fiches ou guides d'intervention au sujet des priorités d'action[57]. D'autre part, on peut aller plus loin que ce résultat, en soulignant que le caractère conflictuel des relations entre les *street-level bureaucrats* et leurs responsables hiérarchiques est constitutif de ce type de profession. Il peut d'ailleurs être interprété, par les chercheur.es, à l'aune de la volonté de ces travailleur.es de « conserver et étendre leur autonomie » face au droit de regard hiérarchique[58] (Lipsky, 1980, p. 19), ou, par les agents eux-mêmes, comme une façon de défendre leurs usager.es contre le « système » (Maynard-Moody, Musheno, 2000, p. 353).

Cette perception de la bureaucratisation prend également la forme d'une opposition à la contrainte que représente la saisine de l'activité. Dans la lignée des résistances des agents de contrôle à l'introduction de CAP-Sitere (Szarlej-Ligner, 2016), la nécessité d'inscrire dans le logiciel des actions prioritaires, peut être considérée comme une activité administrative parasite, éloignant les agents du cœur de leur métier, que constituent le contrôle en entreprise, la rencontre des usager.es et le travail de rédaction juridique. Cet enjeu a été analysé sous l'angle d'une opposition entre « vrai boulot » et « obligations secondaires »[59] : la reddition de comptes, partie prenante du processus de bureaucratisation, seraient considérée comme une obligation secondaire empêchant les agents de réaliser leurs missions principales. Cette critique se retrouve chez plusieurs agents rencontré.es dans notre enquête, sans toutefois y être majoritaire.

Si elle a déjà été analysée sous l'angle de la résistance à la bureaucratisation, cette opposition s'explique aussi par les contraintes temporelles propres au métier d'agent de contrôle. Cela est visible dans les propos de Sarah Balt. Cette inspectrice du travail de 32 ans en poste depuis six ans, affirme que, bien qu'elle soit « OK par rapport au fait de rendre des comptes », elle est contre le « reporting » qui constitue un « instrument de domination ». Elle termine sa tirade par un argument pratique : « si je commence à saisir, je ne contrôle plus »[60]. Dans ce contexte, elle est la seule à ne

57 Direction générale du travail, 2022, « PNA 2020-2022 – Consultation des agents du SIT. Synthèse des retours », p. 12-13.

58 Cet apport sociologique tranche avec une représentation médiatique courante des « shérifs du droit social » (voir par exemple Pécresse J.-F., 11 février 2016, « Désarmer les shérifs du droit social », *Les Échos*. URL : https://www.lesechos.fr/2016/02/desarmer-les-sherifs-du-droit-social-1110080, consulté le 17 novembre 2022.).

59 Pour analyser cette valeur symbolique des tâches, M. Szarlej-Ligner analyse la reddition de comptes et la réalisation des actions prioritaires comme des « obligations secondaires ». Celles-ci détourneraient les agents de ce qu'ils considèrent comme leur vrai boulot (Bidet, 2011), l'activité de contrôle et de réception des salarié.es. Quant à nous, nous ne reprendrons pas l'expression de « vrai boulot », qui nous semble trop faiblement justifiée. En effet, ce concept a été fondé pour désigner, dans une perspective inspirée de l'anthropologie technique et du pragmatisme, la façon dont des technicien.nes de la téléphonie s'engagent en personne dans leur travail. Alexandra Bidet montre que les valeurs différenciées qu'ils attribuent à certaines tâches plutôt qu'à d'autres, « émergent du travail en train de se faire » (Bidet, 2011, p. 352). À l'inverse, ni la thèse de M. Szarlej-Ligner, ni la nôtre, n'adoptent une telle perspective attentive à l'acte productif des agents de contrôle, lequel est bien différent de celui des technicien.nes de la téléphonie, et a rapport à l'interprétation des textes juridiques et à la relation à des publics. Nous reprendrons cependant l'expression, plus descriptive et forgée par M. Szarlej-Ligner, d'« obligations secondaires », avant d'explorer davantage, au chapitre 2, les critères de légitimité propres à ce métier.

60 Notes de terrain du 1er mars 2019, Gonelois.

pas du tout rendre compte de son activité dans son UC. Cela lui a valu les réprimandes de son RUC, qui a refusé de signer et transmettre un procès-verbal[61] sur lequel elle avait passé plusieurs semaines d'écriture, tant qu'elle n'aurait pas entré ce procès-verbal dans Wiki't[62]. Son collègue Martial Mayinga, en poste depuis 1994 et récemment devenu inspecteur avant d'avoir été contrôleur pendant 20 ans, m'explique qu'il « n'aime pas Wiki't », parce que ça lui « prend trop de temps », et qu'il ne remplit quasiment pas le logiciel[63]. L'argument du caractère parasite de ce compte-rendu au vu des missions jugées centrales peut donc constituer un motif politique et/ou un choix pratique d'organisation du travail pour les agents. Cette affirmation peut être renforcée par le sentiment d'une complexité trop importante du renseignement des items, rendant chronophage une tâche déjà peu appréciée[64], comme le souligne la Cour des comptes elle-même, qui exprime « le risque « d'allonger inutilement le temps de saisie au détriment du temps passé à contrôler les entreprises sur le terrain »[65].

À l'inverse, d'autres agents interprètent cet impératif de reddition de comptes comme une obligation légitime en vertu de leur statut de fonctionnaires. Leur discours permet de donner quelques indices sur la fragmentation de ce groupe professionnel en termes de positionnements face aux réformes managériales (Aust, Gozlan, 2021). C'est ce qu'explique par exemple Léa Carbi, en poste depuis trois ans. Après s'être plainte du manque de reconnaissance qu'elle perçoit de la part de sa hiérarchie[66], elle m'indique qu'elle n'est pas « impactée par les objectifs » et qu'elle n'a « pas de problème avec la transparence de l'activité »[67]. C'est encore davantage le cas pour l'encadrement intermédiaire que constituent les responsables d'unité de contrôle. Certain.es d'entre eux, comme Francis Moulin, RUC dans le Baldanois, considèrent que le remplissage de Wiki't est nécessaire à la valorisation de l'action des services auprès du ministère. Suite à la visite d'un membre de la Direction régionale du travail dans un séminaire régional, ce RUC interprète ainsi son insistance sur la remontée d'activité comme un gage de protection contre les suppressions d'effectifs :

> « Francis Moulin : Ça a bien permis de comprendre que dans le climat politique actuel, avec la ministre qu'on a et le cabinet dont elle s'entoure, il n'y a que la DGT qui nous défend. Donc il faut qu'on leur donne des armes pour nous défendre et leur dire ce qu'on fait, parce que sinon dans deux ans, on n'existera plus. Les prestations de service internationales et l'égalité professionnelle, c'est vrai que ce sont des contraintes, mais ce sont des contraintes incontournables. »[68]

61 Les agents de contrôle du ministère du Travail ont le pouvoir de dresser des procès-verbaux concernant les infractions pénales. Ceux-ci sont ensuite transmis au Parquet qui décide d'éventuelles poursuites.

62 La pratique veut que les procès-verbaux établis par un.e agent de contrôle soient transmis au Parquet par la direction de l'unité territoriale concernée, après relecture de la hiérarchie (Daniellou et al., 2012). Voir aussi Direction générale du travail, 2012, « Instruction 2012/11 sur les procès-verbaux de l'inspection du travail ».

63 Notes de terrain du 12 mars 2019, Gonelois.

64 Entretien avec les secrétaires de l'unité de contrôle 2 du Baldanois, 20 octobre 2018 ; entretien avec Marie Mounier, Baldanois, 22 octobre 2018.

65 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 74.

66 Voir *infra*, 3.1.

67 Entretien avec Léa Carbi, Gonelois, 2 décembre 2019.

68 Notes de terrain du 14 septembre 2018 lors d'une réunion entre RUCs, Baldanois.

Si les oppositions d'une partie des agents à la reddition de comptes nous informent sur les perceptions de la bureaucratisation par les *street-level bureaucrats* et sur l'économie temporelle de leur métier, elles sont aussi instructives pour renseigner leur propre perception de leurs pratiques professionnelles, et en particulier les modes de priorisation qu'ils jugent légitimes.

1.1.4. Une reddition de comptes dénoncée comme réductrice. Évitements et contestations

À la rationalisation du travail d'inspection, qui détermine de façon centralisée certaines infractions prioritaires calibrées de façon locale, un certain nombre d'agents opposent, explicitement ou implicitement, une appréciation contextualisée de la détermination des priorités, à partir des configurations internes à chaque section. Ces pratiques et discours rejouent une tension déjà soulevée dans l'analyse de la *street-level bureaucracy* entre rationalisation et permanence du pouvoir discrétionnaire (Lipsky, 1980 ; Brodkin, 2006), ainsi qu'entre une conception des *street-level bureaucrats* comme des agents de l'État ou des agents des citoyen.nes (Maynard-Moody, Musheno, 2000).

Ce contraste est visible dans les résultats d'une enquête par questionnaire menée peu après notre période d'enquête par la DGT, au sujet du plan national d'action (PNA) 2020-2022[69]. Ce questionnaire en ligne, à questions fermées, a été rempli par 23 % des effectifs des pôles Travail des services déconcentrés (904 formulaires). Ce taux est plus élevé pour les agents de contrôle (30 %), qui représentent 59 % des répondant.es[70]. Les résultats de l'enquête sont donc à interpréter avec certaines précautions : l'échantillon des répondant.es n'est pas représentatif de l'ensemble des agents des pôles T, dans la mesure où les réponses ont été collectées sur la base du volontariat[71]. Malgré cette limite, le désaccord des répondant.es avec le système de priorités tel qu'il est mis en place, est notable. Ainsi, seuls 20 % des répondant.es considèrent que le PNA est adapté ou très adapté « dans le cadrage du pilotage des politiques publiques », tandis que 29 % d'entre eux estiment qu'il est inadapté ou totalement inadapté, et 33 %, moyennement inadapté. De même, à la question à choix multiple concernant « les priorités nationales déclinées dans les feuilles de route régionales et départementales », les items les plus cochés sont, par ordre décroissant : « représent[ent] des obstacles pour effectuer des contrôles en dehors des actions prioritaires » (47 %), « représent[ent] des obstacles pour répondre à la demande sociale » (43 %), « permett[ent]

69 L'ensemble des analyses de ce paragraphe est issu de Direction générale du travail, 2022, « PNA 2020-2022 ». Ce plan national d'action définit les orientations de l'inspection du travail en matière de contrôles prioritaires sur trois ans, et donne des consignes concernant le calibrage de ces priorités en fonction des régions et des secteurs d'intervention. Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 52.

70 Les RUC représentent 12,5 % des répondant.es et les agents de renseignement, 7 %. Direction générale du travail, 2022, « PNA 2020-2022 », p. 2.

71 En particulier, on peut se demander si les agents ne sont pas d'autant plus enclins à répondre à l'enquête qu'ils souhaitent exprimer leur désaccord avec la politique du travail actuelle. En sens inverse, on peut néanmoins supposer que ceux qui sont le plus nettement opposé.es à cette politique ne prennent pas part aux dispositifs de participation impulsés par la DGT. Cela serait d'autant plus le cas que les opposant.es les plus fermes à cette politique, en particulier ceux qui sont syndiqué.es, ont certainement déjà pratiqué le boycott des dispositifs demandés à la hiérarchie, ce répertoire d'action étant l'un des plus usités à l'inspection du travail (Szarlej-Ligner, 2017).

une cohérence de l'action sur tout le territoire » (36 %) et « [sont] inadaptées aux spécificités des territoires » (35 %), soit trois items négatifs sur quatre parmi les quatre premiers. Enfin, à la question à choix multiple concernant « le principe de fixation d'objectifs chiffrés », environ 3/4 des répondant.es ont coché les affirmations suivantes : « pénalise le qualitatif au profit du quantitatif » et « ne reflète pas l'activité réelle des agents ».

Les résultats de cette enquête mettent en évidence plusieurs types de désaccords avec les dispositifs de priorisation de l'activité et de compte-rendu. Ces derniers rappellent les arguments avancés par d'autres *street-level bureaucrats* également concerné.es par des formes de procéduralisation (Mouhanna, 2001 ; Martin, 2016) et par des réformes inspirées du nouveau management public (Bezes et al., 2011). L'idée selon laquelle les objectifs ne seraient pas pertinents peut avoir comme arrière-plan la volonté de préserver intact le pouvoir discrétionnaire de choix des contrôles, des rencontres des usager.es, et des suites. Ces éléments peuvent contribuer à expliquer la sous-utilisation de l'application mentionnée par les rapporteur.es de la Cour des comptes et de la commission des finances du Sénat dans leurs rapports les plus récents. Celle-ci contribuerait à fausser les chiffres remontés à ces institutions et au BIT[72].

Les observations effectuées dans le Baldanois et le Gonelois permettent, au-delà de ces questions fermées, de saisir la façon dont les agents font sens ou non du remplissage de Wiki't au sein de leur économie temporelle. À travers les discours que les agents portent sur leurs pratiques et catégories de perception de cet outil, apparaissent en effet leurs catégories de perception des différentes tâches constitutives de leur métier. En effet, lorsqu'ils évoquent les actions prioritaires ou la reddition de comptes, un certain nombre d'agents de contrôle rencontré.es se concentrent avant tout sur le caractère réducteur des items proposés par Wiki't au regard de l'activité réelle. Ce décalage entre les activités évaluées et le travail réel avait déjà été noté par l'association d'agents de contrôle L611-10 dès le début des années 2000 (Viet, 2022a, p. 264), et mis en évidence par les agents après l'introduction de CAP-Sitere (Szarlej-Ligner, 2016, p. 1148). Pour notre objet, les commentaires des agents concernant la hiérarchisation des activités induite par ces dispositifs, révèlent des tensions sur les catégorisations légitimes des activités et des publics de l'inspection du travail. En particulier, des agents soulignent que l'activité de réception des salarié.es ne peut pas être renseignée dans le logiciel. À l'occasion d'un déjeuner où nous discutons de la lettre envoyée par Yves Struillou aux agents, Louis Sergne, inspecteur du travail d'une trentaine d'années, en poste depuis huit ans, m'explique : « on a beaucoup de salarié.es et de représentant.es du personnel qui viennent nous voir, ça fait partie de notre obligation de conseil et d'information, et c'est pas décompté ». Aziz Ramdaoui, contrôleur du travail de 45 ans en poste depuis huit ans, me précise que ce décalage est certainement lié au fait que ces logiciels constituaient au départ une base de données conçue en fonction des points d'intérêt de la DGT, et que l'outil n'a au départ pas été conçu pour évaluer[73].

72 Capus E. et Taillé-Polian S., 2019, « L'inspection du travail » *;* Cour des comptes, 2020, « Le bilan ».

73 Notes de terrain du 12 avril 2019, Gonelois.

Si ce constat de l'invisibilisation d'une partie du travail dans le décompte de l'activité est commun, de nombreux.ses agents invoquent cette invisibilisation comme un fait accompli. C'est notamment le cas des agents entré.es il y a moins de dix ans. Dans un contexte où la plupart d'entre eux ne semblent pas être inquiété.es par leur hiérarchie s'ils remplissent le logiciel sans réaliser l'entièreté des actions prioritaires annuellement indiquées, ils et elles s'en accommodent dans leur façon d'organiser leur temps, ou qualifient *ex post* certains contrôles ou rendez-vous avec des salarié.es comme résultant d'une action prioritaire (Lipsky, 1980, p. 166-167). Le terme de « pipeautage » ou de « mettre un bâton dans la case » revient à plusieurs reprises dans les discussions, sans que les agents développent nécessairement de discours oppositionnel vis-à-vis des dispositifs en eux-mêmes. Dans le Baldanois, Joséphine Ducrout, inspectrice du travail depuis deux ans, souligne cette logique de façon détournée lorsque je lui demande si « les actions prioritaires, c'est très fréquent » :

> « Joséphine Ducrout : Après, actions prioritaires, t'as tout ce qui est PSI[74] et tout, donc ça, "fréquent", ben tu es censée contrôler ça… Maintenant c'est 50 % de ton temps de travail. Mais en fait tu sais pas, moi hier ou avant-hier je suis allée contrôler une boîte avec du risque chimique, une parfumerie, et en fait y'avait un mec – donc à la base, pas du tout action prioritaire – mais je suis arrivée, y'avait un mec qui était sur un tabouret. Ben du coup, action prioritaire, chute de hauteur. Tu vois ce que je veux dire ? Donc est-ce qu'on en fait beaucoup, bon ben y'a quand tu y vas vraiment pour ça, du style salariés détachés, PSI, compagnie, là oui, tu sais ce que tu vas chercher, puis y'a des fois où sans le faire exprès tu tombes dessus. »[75]

Comme les chutes de hauteur font partie pendant l'enquête des priorités de contrôle édictées par la DGT. Joséphine a coché *a posteriori* l'item « chute de hauteur » sur Wiki't après avoir constaté qu'un salarié était juché un tabouret, bien que cela ne soit pas le thème central de son contrôle. La prégnance de ce type de récit semble suggérer que, comme dans d'autres services tels que les services sociaux (Sandfort, 2000), et contrairement à d'autres corps d'inspection où la priorisation de l'activité mobilise toute la chaîne hiérarchique (Bonnaud, Martinais, 2018), ces dispositifs ont pour l'instant peu d'effet sur les pratiques et normes professionnelles des *street-level bureaucrats* (Borraz et al., 2017). Ces dernier.es disposent toujours d'une forte autonomie vis-à-vis de leur hiérarchie directe (Lipsky, 1980, p. 23-25). De la même façon, Léa Carbi, qui indiquait un peu plus haut ne pas être « impactée par les objectifs », m'explique que, si elle remplit les objectifs relatifs au nombre d'interventions « parce qu'[elle] sor[t], qu'[elle] contrôle et que ben… [elle] les fai[t] », elle ne fait pas « les contrôles spécifiques sur des thématiques PSI » mais « ne se sent pas sous

74 La prestation de service internationale (PSI) est un contrat par lequel une entreprise, située dans un pays étranger, réalise une prestation pour une entreprise établie en France. Pour ce faire, elle met temporairement à disposition de cette dernière des travailleur.es dit « détaché.es ». Cette prestation n'est légale que dans certains cas et doit respecter un certain nombre de conditions (voir articles L1261-1 et suivants du Code du travail). Le contrôle des fraudes au détachement fait partie des priorités de l'inspection du travail au moment de l'enquête. Pour autant, seul.es 42 % des répondant.es à l'enquête menée par la DGT en 2022 jugent cette priorité pertinente, ce qui est le taux le plus faible pour toutes les actions prioritaires (Direction générale du travail, 2022, « PNA 2020-2022 », p. 5).

75 Entretien avec Joséphine Ducrout, Baldanois, 17 octobre 2018.

pression ». En effet, selon elle, le seul risque encouru à ne pas faire ces contrôles serait de ne pas avoir sa prime CIA[76] en fin d'année, qui est de toute façon d'un « montant dérisoire »[77].

D'autres agents, et notamment ceux qui sont syndiqué.es et/ou présentent une forte ancienneté, relativisent toutefois davantage la pertinence de la priorisation de l'activité. Ils et elles s'indignent du décalage entre le sens pluriel qu'ils donnent à leur métier et celui, réducteur, qu'y attribuerait la DGT. C'est le cas de Janine Camblanc, contrôleuse du travail en fin de carrière[78] dans le même département. Dans une longue discussion portant sur les dossiers qu'elle est en train de traiter, elle m'explique ses échanges avec une déléguée du personnel, salariée d'une association de formation professionnelle, qui s'est mise en arrêt maladie car elle estime ne pas avoir été protégée par son employeur lorsqu'elle a été agressée par un client. Après l'examen des pièces et la rencontre des représentant.es de direction, qui lui ont pris un certain temps, la contrôleuse du travail n'est pas d'accord avec le diagnostic de la salariée, et m'explique qu'il faut « prendre ce type de propos avec beaucoup de distance ». Malgré ses réserves et le fait que ses contrôles n'aient pas donné lieu à la détermination d'un manquement, cette dimension de son activité lui paraît aussi essentielle que les contrôles des infractions prioritaires déterminées par la DGT :

> « Janine Camblanc : tu vois, c'est mon travail quotidien de faire ça. C'est pour ça que quand on nous parle de valoriser les actions collectives etc., moi j'ai envie de dire, c'est ça aussi notre boulot ! On est un service public, on reçoit la demande individuelle des gens ! C'est beaucoup plus important que de chiffrer nos interventions sur les prestations de service internationales ! Avant ce n'était pas comme ça… »[79]

Ces oppositions ouvertes à la réduction de l'activité, et ces pratiques d'arrangement avec les catégories présentes dans le logiciel, mettent en évidence le fait que les agents de contrôle, comme d'autres *street-level bureaucrats,* doivent composer avec des « objectifs conflictuels et ambigus » (Lipsky, 1980, p. 40). Tout en étant enjoint.es à consacrer une part importante de leur activité aux actions prioritaires et plus largement au contrôle des entreprises, ils et elles continuent *de facto* à être contacté.es par des usager.es qui réclament des rendez-vous sur d'autres points que ceux jugés prioritaires, et ce, sans prescription de leur autorité centrale à cet égard. Par conséquent, il semblerait que les agents décorrèlent leurs pratiques professionnelles effectives des réquisits de la DGT. En s'arrangeant avec le logiciel ou en ne le remplissant pas, on peut émettre l'hypothèse qu'ils continuent à déterminer de façon contextualisée ce qui, en termes d'infractions, d'entreprises

76 Le complément indemnitaire annuel (CIA) est une prime facultative qui est attribuée aux agents selon leur « engagement professionnel » et leur « manière de servir ». Portail de la Fonction publique, non daté, « Le complément indemnitaire annuel (CIA) ». URL : https://www.fonction-publique.gouv.fr/complement-indemnitaire-annuel-cia, consulté le 7 janvier 2023.

77 Entretien avec Léa Carbi, Gonelois, 2 décembre 2019.

78 Janine Camblanc est entrée dans les services déconcentrés du ministère comme contractuelle en 1975, à l'âge de 17 ans. Elle qui « n'aimai[t] pas l'école » et voulait « [s]'acheter une moto » a accepté d'être titularisée lorsque cela lui a été proposé. Elle est devenue agent technique de bureau (catégorie C), puis contrôleuse du travail (catégorie B). Elle n'a jamais voulu passer le concours d'inspectrice du travail parce qu'elle voulait continuer à « être sur le terrain » (notes de terrain du 21 septembre 2018, Baldanois).

79 Notes de terrain du 21 septembre 2018, Baldanois

et de publics concernés, doit devenir prioritaire dans l'organisation de leur travail. Nous explorerons plus avant cette supposition lorsque nous nous intéresserons, au chapitre 2, à l'organisation du travail de contrôle et aux critères de légitimité défendus par les agents, ainsi que, au chapitre 4, aux suites effectivement données par les agents aux sollicitations des salarié.es. Pour l'heure, nous noterons surtout que les divergences de catégorisations de la reddition de comptes rejoignent la tension entre procéduralisation et interprétation localisée du droit, constatée dans d'autres corps d'inspection (Borraz et al., 2017 ; Brunier, Pilmis, 2020). Cet enjeu est soulevé par les rapporteur.es de la commission des finances du Sénat et par ceux de la Cour des comptes, qui recommandent de préserver la capacité d'initiative des agents[80] voire pointent « un sentiment d'incompréhension chez certains agents »[81]. Ces débats soulignent que les caractéristiques du terrain, et par conséquent, de façon sous-jacente, le rôle de l'interaction avec le public dans la détermination de l'activité, constituent la pierre angulaire des conflits de légitimité qui animent le corps de l'inspection du travail depuis les années 2010. Ces enjeux ne sont pas sans rappeler ceux présents dans les services de renseignements en droit du travail à la même période.

1.2. Aux services de renseignements, standardiser le temps de réponse au public

Dans les services de renseignements, la DGT invoque l'équité de traitement pour standardiser la réponse au public sur le territoire national. Alors que les dynamiques entamées dans les unités de contrôle depuis 2013 agissent sur l'organisation de l'activité en déterminant des priorités nationales et en restructurant les échelons hiérarchiques, c'est ici l'organisation du travail de guichet qui est formalisée. Comme dans la section précédente, nous souhaitons analyser à la fois la teneur de ces transformations, et la façon dont elles sont catégorisées par les agents de ces services. Cela nous permet à la fois de comprendre le contexte organisationnel dans lequel ces *street-level bureaucrats* exercent leur activité, et de fournir de premiers éléments sur la façon dont ils catégorisent leurs publics et leur travail.

Nous nous concentrons ici sur cette réforme telle qu'elle a été présentée dans le Baldanois. Dans ce département, l'enquête commence un mois après l'annonce officielle par la DGT des transformations organisationnelles envisagées. Or, à cette époque, ce sont des logiques informelles qui structurent l'activité d'accueil du public. Par exemple, lorsqu'une personne arrive dans le service, après avoir donné son identité, inscrite sur un cahier, elle patiente en salle d'attente jusqu'à ce qu'un.e agent s'y rende spontanément pour la chercher. L'attente peut parfois être longue : certain.es agents sont occupé.es à réaliser du travail administratif, d'autres sont connu.es pour recevoir dans leur bureaux les usager.es sur des durées allant parfois jusqu'à une heure. Mes conditions d'accueil n'ayant été formalisées ni par le directeur départemental devant ses agents ni par le responsable du service, il est souvent nécessaire, pour réaliser des observations, que je me fie aux bruits du couloir pour sortir de mon bureau et espérer intercepter un.e salarié.e au moment où il

80 Capus E. et Taillé-Polian S., 2019, « L'inspection du travail ».

81 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 9.

entre dans le bureau d'un.e agent. Le caractère aléatoire de mes possibilités d'observation est symptomatique de l'organisation informelle qui régit la réception du public. Les agents, en particulier les plus ancien.nes, se sentent libres de refuser certaines modalités de réception du public, et la longueur des entretiens est variable[82]. Pour autant, l'organisation informelle parvient à réguler le flux du public. Tout.es les salarié.es finissant par être reçu.es sur la période étudiée, l'autonomie importante de ces agents de guichet concourant *in fine* à la mise en œuvre du service au public (Lipsky, 1980).

Si cette anecdote de terrain doit beaucoup à la spécificité des modalités d'encadrement du travail dans ce département, liée aux trajectoires professionnelles des agents, le fait que cette organisation informelle soit possible en dit beaucoup sur la faible formalisation de l'accueil du public dans ces services au niveau national. Pendant mon terrain d'enquête est engagée une réforme de l'organisation de la réception du public dans ce service, qui vise précisément à résorber ces dynamiques au nom de l'équité de traitement. Cette transformation de l'organisation du travail est précédée de dispositifs qui cherchent à objectiver les caractéristiques de la demande. C'est sur les agents que repose le succès de ces dispositifs, plus que sur des enquêtes auprès des usager.es eux-mêmes, comme le note l'expertise rendue au CHSCT ministériel avant ces transformations[83].

1.2.1. De l'évaluation de la demande à la formalisation de la réception

À défaut d'enquêtes auprès des usager.es, ce sont d'abord de nouveaux outils qui sont créés dans le cadre de la réforme Ministère fort. En décembre 2013, la DGT produit une circulaire informant de la mise en place d'un Observatoire de la demande de renseignements (ODR)[84]. Prenant acte du fait que la « fonction renseignement » constitue « un axe essentiel de la politique du travail », la DGT attend que les agents de renseignement reportent, pendant ou après chaque entretien, les caractéristiques de la demande. Les statistiques issues de ce dispositif, entre autres objectifs, sont censées contribuer à « l'élaboration de la politique du travail ». Chaque année depuis 2013, la direction régionale du Grand-Baldanois produit ainsi un document de bilan. Celui-ci récapitule la répartition des demandes en fonction des thématiques juridiques, le nombre de saisines et de renseignements distincts apportés, le lieu de travail et de résidence du demandeur.e (dans ou hors du

82 Nous renvoyons aux chapitres 2 et 3 pour une analyse de ces variations.

83 Bruna-Rosso F, Loire P. et Chapuis L., 2018, « Expertise agréée, pour le compte du CHSCT-M Travail, sur les conséquences, en termes d'organisations et conditions de travail pour les agents, du projet de réorganisation des services en charge des renseignements », *Secafi - groupe Alpha*. Cette absence de sondage des expériences des usager.es tranche avec les initiatives mises en place au niveau gouvernemental : la mesure de la satisfaction des usager.es est en pleine croissance dans le cadre de la simplification administrative. Plusieurs « baromètres » ont ainsi été mis en œuvre, parmi lesquels le baromètre Marianne 2019 sur la qualité de l'accueil et de la relation usager, ou encore une étude barométrique réalisée tous les deux ans depuis 2008 et portant sur « la complexité administrative vue par les usager.es ». Il s'agit d'une enquête par « événement de vie », établie par la Direction interministérielle de la Transformation publique et portant donc sur des démarches administratives transverses aux différents ministères. Parmi ces événements, trois peuvent concerner le travail : « J'emploie un salarié à domicile », « Je travaille pour un particulier employeur » et « Je fais face à un litige/conflit ». Ces études ne sont pas du tout mobilisées ni citées pendant l'enquête.

84 Direction générale du travail, 2013, « Instruction 2013/12 relative à l'accès au droit et au déploiement de l'Observatoire de la demande de renseignements ».

département où se situe le service) ou encore son statut (salarié.e, employeur.e, particulier-employeur.e, assistante maternelle, etc.). Si, d'après les personnes rencontrées, l'ODR est loin d'être rempli par tout.es et systématiquement, la DGT souligne l'utilité de ce dispositif pour faire évoluer l'organisation des services en fonction des caractéristiques de la demande. Dans une instruction ultérieure, le remplissage systématique de l'ODR par tout.es sera ainsi jugé nécessaire au titre de la « valorisation de l'action des services » et d'un « complément de diagnostic »[85].

La création de ce dispositif est complétée dès 2015 par la mise en place d'un groupe de travail national sur « l'accès au droit », s'inscrivant dans un « plan d'action relatif à l'accès au droit ». L'usage de ce terme s'inscrit dans un cadrage des services de renseignements comme des services qui « délivr[ent], en proximité, une information sur le droit applicable aux salariés et aux employeurs, en particulier des TPE/PME », et constituent ainsi un « service public de proximité (…) indispensable notamment pour les publics les plus fragiles ». Ces services, qui font partie intégrante du « système d'inspection du travail », constitueraient la pierre angulaire de ce qui est dénommé « l'effectivité du droit du travail » dans la mesure où c'est dans ces entreprises que « le droit serait le moins connu et donc le plus mal appliqué »[86]. La création de ce groupe de travail va donc de pair avec la définition d'un public-cible pour les services de renseignements.

Ce n'est qu'en 2018 que ces dispositifs d'évaluation de la demande débouchent sur des transformations organisationnelles. Selon la DGT, l'amélioration de « l'efficacité du système d'inspection du travail » implique de renforcer notamment un certain nombre de principes dans le « service rendu à l'usager ». En particulier, comme pour l'activité de contrôle, il s'agit de garantir « l'homogénéité et l'égalité de traitement de l'usager » en assurant la « mission de service public », « de manière équivalente sur tout le territoire »[87]. Pour ce faire, la DGT entend réorganiser l'accueil physique et téléphonique. D'une part, le contact téléphonique avec les services de renseignements est « simplifié pour les usager.es »[88] via un numéro unique national. Les usager.es indiquent le département où ils et elles travaillent, et l'appel est rebasculé territorialement. Pour garantir la prise en charge de toutes les demandes, une mutualisation des appels entre départements est envisagée à l'échelle régionale : si le flux d'appels est saturé dans un département, les appels seront pris par d'autres. D'autre part, les interactions physiques sont anticipées par un système de prise de rendez-vous en ligne, avec des créneaux fixés à 30 minutes.

Ainsi, cette formalisation de la réception du public s'assortit de l'instauration de dispositifs techniques qui instrumentent la mise à distance de l'usager.e, tels que le matériel de plateforme d'appel ou le logiciel de prise de rendez-vous. En outre, l'octroi de ces plages de temps standardisées pour les rendez-vous en physique, de même que la mutualisation des appels entre

85 Direction générale du travail, direction des ressources humaines, 2018, « Instruction 03/2018 relative à l'exercice de la mission d'accès au droit par les Direccte et aux services de renseignements ».

86 Direction générale du travail, direction des ressources humaines, 2019, « Instruction ».

87 *Ibidem.*

88 Prise de parole introductive du chef du pôle Politiques du travail de la Direccte, à la réunion régionale annuelle des services de renseignements du Grand-Baldanois, 2018.

départements, reviennent à dire que la forme et le fond de la réponse peuvent être les mêmes quelles que soient les caractéristiques du service et celles de la sollicitation de l'usager.e. Cette dernière équivalence n'est pas remise en question par principe par les agents rencontré.es. En revanche, les réformes envisagées mi-2018 font l'objet de réticences concernant les modalités pratiques de l'accueil du public. Ces dernières sont instructives sur les caractéristiques imputées à la demande.

1.2.2. Du côté des agents, un désaccord non politisé

Dans une réunion de service, le directeur départemental du travail du Baldanois, Guy Champuis, a présenté l'instruction de 2018 aux agents, venu.es sur la base du volontariat. C'est avant tout le dispositif de prise de rendez-vous qui suscite des crispations.

> Pendant la réunion, c'est principalement le responsable du service, Patrice Tanqueville, qui est aussi le seul inspecteur du travail[89], qui prend la parole. Ses arguments rejoignent ceux avancés par ses collègues dans des entretiens ou des discussions informelles. Il avance qu'instaurer un système de prise de rendez-vous serait contre-productif pour deux raisons principales. D'une part, « tout ce qui vient aux renseignements c'est urgent » : la majeure partie du public ne peut selon eux se permettre d'attendre une semaine pour obtenir des renseignements ayant trait, par exemple, à une mise à pied, un licenciement ou encore un non-paiement de salaire. D'autre part, une grande partie des usager.es sont des salarié.es qui ne maîtrisent pas les outils numériques ou la langue française, ce qui complique la possibilité pour elles et eux de prendre rendez-vous. Le responsable de service affirme ainsi que si la liberté lui en est donnée, il ne tentera de mettre en place qu'une « prise de rendez-vous minimale ». De la même façon, pour Patrice Tanqueville, dans un système sans prise de rendez-vous, la réception physique est prioritaire. La répartition du temps alloué au traitement des demandes à distance est dépendante du flux de personnes qui patientent en salle d'attente : avec la nécessité d'allouer chaque jour deux agents à temps plein sur l'ouverture téléphonique pour répondre à l'impératif de basculement régional des appels, les agents risquent de devoir recevoir moins de personnes en physique.[90]

Ces réticences s'observent également lors de la journée régionale des services de renseignements du Grand-Baldanois. Cette journée, qui a lieu chaque année, est consacrée en 2018 à la présentation des évolutions du service, et à l'intervention d'agents et d'acteur.es issu.es d'autres institutions, concernant des questions juridiques ou de coopération inter-institutionnelle. Dès l'introduction, le responsable régional du pôle Travail semble anticiper certaines réserves formulées vis-à-vis de cette réorganisation. Les nuances qu'il apporte répondent d'ailleurs précisément aux objections soulevées par Patrice Tanqueville dans la scène d'observation précédente.

> Dans sa présentation, le responsable régional du pôle Travail insiste sur la possibilité pour les agents d'allouer des « rendez-vous immédiats » si la situation de la personne

89 Les agents qui sont sous son autorité hiérarchique sont en effet des fonctionnaires de catégorie B (contrôleur.es du travail ou secrétaires administratif.ves). Nous renvoyons sur l'organisation du travail de chaque service au schéma et au tableau présentés en annexe n° 4.

90 Notes de terrain du 13 juillet 2018, Baldanois.

> est jugée « urgente », ou si celle-ci a fait « beaucoup de route ». Partant du principe qu'un certain nombre de personnes ne se rendront pas au rendez-vous prévu, il ajoute qu'il sera possible de combler ces plages de temps vides par la réception des personnes venues à la dernière minute. Malgré cela, des agents de divers départements formulent lors des échanges des objections pratiques, ou soulignent l'incohérence entre les principes de la réforme et la réalité de leur travail. Une agent fait ainsi part de son incompréhension : « Je voudrais savoir pourquoi parler de service public de proximité si on met en place un système de rendez-vous et un numéro régional. Il y a des usager.es qu'on perd si on fait un système de prise de rendez-vous, il suffit de se poser la question pour s'en rendre compte ! » Le responsable régional du pôle Travail répond à cette question de façon détournée en assurant qu'instaurer cette prise de rendez-vous revient au contraire à « affirme[r] l'importance de recevoir physiquement du public », dans un contexte où « d'autres administrations n'ont pas fait ce choix ».[91]

Ces deux extraits d'observation montrent que, comme au contrôle, ces *street-level bureaucrats* invoquent une légitimité de terrain contre la formalisation de la réception de la demande. Si l'octroi de rendez-vous peut leur permettre une certaine organisation du temps, les agents défendent l'irréductibilité des demandes les unes avec les autres, et placent leur argumentaire du point de vue de l'intérêt de l'usager.e. Ce faisant, ils et elles présentent leur pouvoir discrétionnaire comme étant au service de leur public (*citizen-agents*) (Maynard-Moody, Musheno, 2000). L'urgence de certaines demandes, la faiblesse des ressources de leurs usager.es et l'irréductibilité des demandes les unes aux autres nécessiteraient une certaine souplesse dans l'accueil du public, et ne permettrait pas de consacrer à chacun.e des plages de temps équivalentes. Par conséquent, ces agents soulignent qu'ils préféreraient garder une réception sans rendez-vous, voire expriment le sentiment qu'on leur « impose » une réforme. Le caractère central de cette organisation informelle est souligné par le cabinet d'expertise nommé par le CHSCT du ministère du Travail pour analyser les conséquences du projet de réorganisation. Celui-ci conclut que la réception de la demande physique et téléphonique repose, dans les six départements enquêtés, sur « un mode de planification informelle fondé sur l'autonomie et le soutien entre collègues et l'adaptation collective aux aléas ». Il conseille à la DGT de « préserver l'autonomie des collectifs » pour garantir le « succès » de sa démarche d'accès au droit[92]. Bien qu'elles s'appuient sur des récits du service aux usager.es, les réserves des agents s'inscrivent aussi dans une défense plus large de leur autonomie d'organisation. Ces dernier.es considèrent qu'ils et elles sont capables d'adapter de façon autonome leur organisation du travail aux contingences de la réception du public, ce qui leur permet dans le même temps de garder la maîtrise de leurs conditions de travail (Lipsky, 1980 ; Maynard-Moody, Musheno, 2000).

Ces arguments concernant l'irréductibilité de l'activité de renseignement à la quantification sont donc semblables à ceux avancés par les agents de contrôle concernant la remontée des actions prioritaires. Contrairement aux services de contrôle, on n'observe en revanche aucune dénonciation de portée plus générale concernant la bureaucratisation et les politiques gouvernementales dans

91 Il cite par exemple le pôle Concurrence, consommation, répression des fraudes et métrologie des Direccte (services déconcentrés du ministère du travail au niveau régional), qui ne reçoit plus de public en physique. Notes de terrain du 9 octobre 2018, Baldanois.

92 Bruna-Rosso F. *et al.*, 2018, « Expertise », p. 18 et 24.

lesquelles s'inscriraient ces dispositifs. D'ailleurs, les agents de renseignement semblent moins syndiqué.es que les agents de contrôle. Cette différence de politisation des conditions de travail (Hamidi, 2006) n'empêche pas qu'on y retrouve aussi une certaine désinvolture vis-à-vis du remplissage de l'ODR. C'est notamment le cas dans le Baldanois, où, à titre individuel, certain.es agents ne remplissent quasiment pas le logiciel. Ces agents sont en grande majorité proches de la retraite et ont accompli l'ensemble de leur carrière sans cet outil. Comme au contrôle, ils et elles arguent d'une déconnexion entre les dispositifs et le travail quotidien. C'est ce qu'explique Robert Ducèdre, un contrôleur du travail de 59 ans, qui travaille au service de renseignements depuis 20 ans :

> « Robert Ducèdre : Qu'on me dise qu'il y a une utilité, mais qu'on me le prouve ! Je n'y crois pas puisque je vois pas d'évolution depuis qu'on fait ça. Ça sert à mettre en place je sais pas, une nouvelle négociation avec les syndicats, pour améliorer ceci, pour améliorer cela, pour… t'as vu quelque chose bouger toi ? Non ? Moi non plus ! »[93]

Si cette absence de contestation de principe s'explique par la différence de rapports au métier dans les deux services[94], on peut aussi l'expliquer par deux autres éléments. D'une part, dans les départements où j'ai réalisé mon enquête, les agents de renseignement semblent moins familier.es des discours syndicaux et des montées en généralité sur leurs conditions de travail et sur les réformes, que ne le sont les agents de contrôle. La formule utilisée par Robert Ducèdre concernant « les négociations avec les syndicats » va d'ailleurs dans ce sens. Ce constat issu de mon terrain d'enquête n'empêche pas les organisations syndicales de s'être saisies du projet d'instruction. La plupart d'entre elles s'y opposent, avec des arguments cependant plus généraux que ceux mobilisés par mes interlocuteur.es. Au Comité technique ministériel du 5 juin 2018, précédant la publication de l'instruction, tous les syndicats représentés, sauf la CFDT, votent contre le projet d'instruction. Si la CGT et FO insistent sur les réductions d'effectifs que masque cette réorganisation, et dénoncent un éloignement du terrain avec le numéro unique, la CFDT au contraire considère que ce projet « correspond à la nécessaire adaptabilité du service public », bien qu'elle s'inquiète des « résistances culturelles » à ce changement »[95].

D'autre part, dans ces services, et contrairement à Wiki't, le logiciel n'est pas formellement utilisé comme outil de remontée d'activité à l'époque de l'enquête. Contrairement à ce qui se produit dans les unités de contrôle, la procéduralisation des modalités de réception aux renseignements ne s'accompagne pas de la mise en place d'outils managériaux de contrôle de l'activité, dans la mesure où elle ne porte pas sur son contenu mais sur sa forme. Pour autant, on peut se demander si la vocation de l'ODR, qui pour l'instant, comme CAP-Sitere à ses débuts, est uniquement perçu

93 Entretien avec Robert Ducèdre, Baldanois, 23 octobre 2018.

94 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 2.

95 Comptes-rendus respectifs du Comité Technique Ministériel du 5 juin 2018 : par FO-TEFP (URL: http://fotefp.fr/FO_TEFP/PAGE_resultat_recherche/iA8AAK6_s5wAAA), par le SYNTEF-CFDT (URL : https://syntef-cfdt.fr/wp-content/uploads/2020/12/CTM-05-06-2018_CR.pdf), et par le SNTEFP-CGT (URL : https://cgt-tefp.fr/wp-content/uploads/2018/06/Compte-rendu-CTM-du-5-juin-2018.pdf). Ces trois pages ont été consultées le 17 novembre 2022.

comme un logiciel d'information, ne tend pas à évoluer vers ce même type d'usage. Le point introductif de la réunion de service présentée plus haut, dans le Baldanois, laisse à penser que ce logiciel constitue un élément important du compte-rendu d'activité du directeur départemental du travail à ses supérieur.es. Guy Champuis insiste en effet sur la « volonté de pilotage et d'animation renforcés » de la DGT, qui repose sur « un régime des tableaux de bord », puis commente les statistiques de l'ODR :

> « Guy Champuis : Je me permets de vous signaler que j'ai remarqué quelque chose au niveau du département. En 2016 on avait 168 000 renseignements au public dont 47 000 dans le Baldanois. Vous étiez largement devant les autres départements, par exemple dans le Merlois[96] on comptait seulement 18 000[97] renseignements au public.
>
> Robert Ducèdre : Hé oui, parce que dans le Merlois c'est sur rendez-vous !
>
> Guy Champuis : Non non, je parle de tout, les rendez-vous physiques, téléphoniques et les mails. Et là en juin, je regarde et vous êtes à 21 000, donc si on compare mois par mois vous êtes à -12 % par rapport à l'année dernière.
>
> Françoise Mel : Oui c'est parce qu'on a moins de monde, là.
>
> Serge Floria : Oui c'est ce qu'on disait à Anaïs, il y a moins de monde.
>
> Patrice Tanqueville, responsable de service, *d'un air ironique* : Ou alors c'est aussi parce qu'on explique de mieux en mieux ! Donc ils reviennent moins.
>
> Françoise Mel : Et puis le nombre de mails, aussi, est en augmentation...
>
> Guy Champuis, *coupant court* : Oui, ce n'est pas pour vous reprocher quoique ce soit mais juste pour vous dire de bien renseigner l'ODR – vous voyez bien de quoi il s'agit, Anaïs ? (*j'acquiesce*) Je sais que l'ODR c'est davantage de contraintes pour les agents, mais c'est important pour valoriser l'activité du service auprès de la région. »[98]

Dans cet extrait, le directeur départemental tente d'introduire la question du chiffrage de l'activité auprès des agents. Ces dernier.es semblent peu préoccupé.es par la diminution des taux de renseignement et contestent l'idée d'une diminution de leur activité de réception du public. Par conséquent, Guy Champuis rétrocède sur une recommandation plus vague qui consiste à leur demander de remplir le logiciel pour des fins de valorisation. L'issue de la discussion suggère que ce directeur départemental s'est lui-même vu signaler une diminution de l'activité de renseignement du Baldanois par ses supérieur.es, mais que la pratique de mobiliser ces chiffres comme un instrument de reddition de comptes, étayé par la comparaison des départements entre eux, n'est pas assez routinisée pour qu'il ose insister sur ce point.

96 Nom fictif d'un département voisin.

97 Afin de préserver l'anonymat du département concerné, les chiffres ont été arrondis.

98 Notes de terrain du 13 juillet 2018, Baldanois.

Ainsi, dans les unités de contrôle et dans les services de renseignement, les réformes entamées dans les années 2010 formalisent l'activité, au nom de l'équité de traitement du public en matière d'infractions résorbées ou de temps de rendez-vous. L'impératif de standardisation de la relation aux usager.es, qui fait partie du « puzzle doctrinal » du nouveau management public (Bezes, 2005), contraste avec des transformations constatées dans d'autres secteurs de la Fonction publique. En particulier, dans d'autres services des ministères sociaux, ou dans les politiques sociales prises en charge par les collectivités territoriales, l'accueil du public comme concept abstrait laisse place à celui d'usager.es individualisé.es. Ces dernier.es sont responsabilisé.es et autonomisé.es dans le cadre d'un contrat moral (Astier, 2007, p. 6), défini.es par des catégories non-juridiques, dans les termes d'une relation de service (Weller, 2010), ou divisé.es en plusieurs catégories de traitement (Martin, 2011). Qu'elles prennent la forme d'une standardisation ou d'une individualisation, on constate dans ces services comme dans ceux de l'inspection du travail des dynamiques de quantification et de traçage des activités qui rappellent le « modèle de la relation de service » (Weller, 2010, p. 17). La parenté de ces transformations avec ce modèle est étayée par l'étude d'autres dispositifs de formalisation introduits dans les années 2010, qui concernent la déontologie et les droits des usager.es.

1.3. La formalisation différenciée du positionnement institutionnel face au public

Au-delà des dispositifs de rationalisation directement liées à l'activité de contrôle ou de renseignement, c'est de façon plus générale le positionnement des agents face aux usager.es qui fait l'objet d'une formalisation. En témoigne l'importance accrue que l'autorité centrale accorde à la déontologie. Cette insistance semble avant tout relever d'une « politique symbolique » (Breton, Perrier, 2018), dans la mesure où elle vient, comme par exemple le code de déontologie de la police, redoubler des dispositifs juridiques déjà existants (Mouhanna, 2017). Elle s'inscrit tout de même dans le renforcement du contrôle bureaucratique sur le pouvoir discrétionnaire des agents, perçu comme un obstacle au juste traitement des usager.es (Maynard-Moody, Musheno, 2000). L'instauration de principes puis d'un code de déontologie, insiste sur les droits et devoirs des agents et des usager.es, ces dernier.es étant alors considéré.es d'un seul bloc. Dans le même temps, certaines dispositions et réformes codifient davantage les devoirs des agents à l'égard des employeur.es, en particulier ceux des petites entreprises, venant singulariser une partie du public de l'inspection du travail.

1.3.1. Une déontologie codifiée

La préoccupation de l'administration centrale pour la déontologie n'est pas nouvelle. Elle avait déjà fait l'objet d'un rapport à l'IGAS par l'un des principaux entrepreneurs de réforme de l'inspection du travail, Claude Chetcuti, en 1992[99]. Ces réflexions se voient formalisées en février 2010, lorsque la DGT publie dix « principes déontologiques de l'inspection du travail ». Ces

99 Chetcuti Claude, 1992, « Éléments d'une déontologie de l'inspection du travail », IGAS.

principes concernent l'ensemble des agents qui relèvent de cette institution et la moitié d'entre eux figurent déjà dans les obligations applicables à tout.es les fonctionnaires[100]. Ils concernent l'impartialité, l'indépendance, la libre décision, le devoir d'information, la réserve et l'expression publique, la confidentialité des plaintes, le secret professionnel, la discrétion professionnelle, la diligence normale et la probité. Comme le nouveau code de déontologie mis en place dans la Police Nationale dès 2014 (Mouhanna, 2017), ce guide, long d'une soixantaine de pages, est désormais distribué aux agents dès leur entrée dans le corps. Il fait l'objet d'un module de formation spécifique devant donner lieu à des exposés de la part des agents en formation (Szarlej-Ligner, 2017). La présentation de chaque principe suit le même format didactique : synthèse juridique, sens de la notion, commentaires, et illustration par une situation de travail précise. Ces « règles » « encadr[ant] l'action de l'inspection du travail » visent à « permett[re] son intervention juste et compréhensible pour tous »[101]. Les deux pages d'avant-propos du guide comportent un paragraphe entier sur le principe d'indépendance : celui-ci, selon le ministre, « n'apparaît pas seulement comme un droit des agents concernés mais bien comme une garantie pour les citoyens de pouvoir bénéficier d'un service public organisé qui n'est soumis à aucune "*influence extérieure indue*" »[102]. L'indépendance dont se prévalent les agents face au droit de regard hiérarchique est donc ici interprétée comme un devoir (Szarlej-Ligner, 2017). Ces obligations statutaires sont formulées comme un engagement à l'égard du public de cette institution.

À cette date, il est précisé que ces principes ne constituent pas un code, mais sont plutôt des repères pour « sécuriser la vie professionnelle quotidienne »[103]. Six ans plus tard, la loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels inscrit dans le Code du travail l'existence d'un « code de déontologie du service public de l'inspection du travail ». Ce qui était en 2010 un « guide » mettant en évidence des « principes » de déontologie devient donc partie intégrante du Code du travail, à travers 28 dispositions réglementaires. Les différences de formulation des principes dans la préface du code de déontologie, rédigée par le DGT Yves Struillou, sont significatives : l'indépendance, deuxième principe du guide de 2010, ne figure plus au rang de principe et est mentionnée plus loin comme une prérogative. L'expression « réserve et expression publique » est transformée en simple mention de « réserve ». Le code de déontologie est ensuite divisé en quatre sections distinctes. Parmi elles, la section 3, de loin la plus longue et composée de 16 dispositions réglementaires, porte sur les droits et devoirs envers chaque usager.e[104].

100 Ces obligations ont été codifiées par la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, dite loi Le Pors.

101 Direction générale du travail, 2010, « Principes de déontologie pour l'inspection du travail ».

102 C'est le ministre qui souligne. Darcos X., 2010, « Préface aux principes de déontologie pour l'inspection du travail ».

103 *Ibidem.*

104 Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, Journal officiel n° 0089 du 14 avril 2017, *Décret n° 2017-541 du 12 avril 2017 portant code de déontologie du service public de l'inspection du travail.*

Ainsi, l'établissement de principes puis d'un code de déontologie mettent l'accent sur les devoirs de ces fonctionnaires, dans une argumentation qui met en avant la figure abstraite de l'usager-citoyen à protéger contre l'arbitraire (Weller, 2018). En 2011, la déontologie est invoquée pour protéger les « droits fondamentaux des usager.es face à d'éventuelles carences des agents ou à l'utilisation abusive d'un pouvoir exorbitant du droit commun ». De même, elle est présentée comme la condition des « relations de confiance indispensables entre les services d'inspection du travail et les usager.es »[105]. Les principes déontologiques sont donc cadrés comme un rempart contre les abus liés à l'autonomie professionnelle trop importante des agents. En particulier, ils insistent sur le devoir des agents vis-à-vis des employeur.es. Les commentaires appliqués au principe d'impartialité précisent ainsi que « l'agent doit être à même, de façon impartiale, de dire à l'employeur comme au salarié l'état du droit et d'en donner une explication en vue de son application. Il doit se garder de sa propre subjectivité et toujours faire prévaloir la finalité de l'action administrative sur ses sentiments ou convictions personnels ». En 2017, ces devoirs sont perçus de façon générale comme la contrepartie de « prérogatives exorbitantes »[106] de l'État vis-à-vis de l'activité économique des entreprises de droit privé d'une part, et de la hauteur de la mission d'application du droit du travail, d'autre part. La préface insiste sur le fait que les pouvoirs de l'inspection « honorent et obligent ». Ils sont la preuve de « la confiance placée par les élus de la Nation dans un corps de contrôle séculaire qui est au nombre des grands corps de l'État ». En élevant symboliquement ce corps et les prérogatives dont il dispose, la DGT grandit ses responsabilités face au public. Il convient non plus de « maintenir et développer » sa confiance comme en 2010 mais plus fondamentalement de la « créer »[107].

Si le code entend protéger les usager.es des agents, la réciproque est aussi affirmée par l'administration centrale, dans une évocation des usager.es qui fait la part belle aux ressources dont ceux et celles-ci disposent. Le directeur adjoint du travail de l'époque, Laurent Vilboeuf, interrogé par une journaliste, insiste sur les « exigences de la société vis-à-vis de l'administration en général ». Citant des « chartes » et « codes réglementaires » qui se développent dans la police, la magistrature ou la profession des infirmier.es, il explique que l'inspection du travail fait aussi l'objet de « contestations, d'autant plus qu'elle est soumise à des injonctions contradictoires »[108]. Il affirme ainsi que ce code est aussi fait pour protéger les agents des pressions des usager.es antagonistes auxquel.les ils ont affaire, qui iraient croissants dans le cadre de transformations sociales plus générales.

Cette allusion au pouvoir de nuisance des usager.es est interprétée en sens inverse par les représentant.es des agents au ministère. La principale critique portée à l'édiction de ce code est en

105 Direction générale du travail, 2010, « Principes », p. 8.

106 Sur la notion de prérogatives ou clauses exorbitantes en droit administratif, voir (Seiller, 2021).

107 Struillou Y.,14 avril 2017, « Préface », Code de déontologie du service public de l'inspection du travail (Décret n° 2017-541).

108 Goanec M., 25 décembre 2016, « Le code de déontologie qui inquiète les inspecteurs du travail », *Mediapart*. URL : https://www.mediapart.fr/journal/economie/251216/le-code-de-deontologie-qui-inquiete-les-inspecteurs-du-travail, consulté le 27 octobre 2022.

effet qu'il contient plusieurs rubriques régissant le fonctionnement hiérarchique de l'inspection, et s'apparente dès lors à un « règlement intérieur ». C'est le sens d'une pétition intersyndicale récoltant plus de 2500 signatures en 2017[109], et qui est lancée l'ensemble des organisations syndicales représentatives à l'exception de la CFDT. Tout comme le code de déontologie policier édicté quelques années plus tôt (Mouhanna, 2017), ce code est donc suspecté par la plupart des organisations syndicales de chercher à renforcer la subordination hiérarchique des agents. Dans un contexte où ces organisations suspectent l'autorité centrale « d'avoir des intérêts étrangers à la protection des salariés » (Szarlej-Ligner, 2016, p. 1150), elles dénoncent le fait de vouloir « r[égler] ses comptes vis-à-vis d'une inspection du travail jugée trop proche des salarié.es ». Les dispositifs alors mis en place, ouvriraient la voie à des « pratiques hiérarchiques arbitraires » voire à des discriminations, et contreviendraient à l'indépendance des agents[110]. Le SNTEFP-CGT voit un glissement dans la publication du code, qui consiste à mettre au même niveau les obligations vis-à-vis des employeur.es et travailleur.es. Ce code est donc accusé de détourner les agents de contrôle de leur mission historique de défense des salarié.es, en insistant sur l'obligation égale d'information et de conseil à l'égard des employeur.es et des salarié.es : le représentant de cette fédération syndicale affirme que « les employeurs seront donc ravis de nous opposer à travers le code du travail nos obligations de neutralité et d'impartialité alors que par essence l'action de l'inspection du travail ne peut être neutre ou impartiale puisqu'elle vise à protéger les travailleur/ses »[111]. À l'inverse, si le SYNTEF-CFDT juge qu'une « déontologie commune » est nécessaire, il sollicite quant à lui plus de temps et de discussions avant l'adoption d'un texte qui doit être protecteur pour les agents. Il s'étonne également du fait que le principe d'indépendance ne « fasse pas l'objet d'un article spécifique »[112].

Les controverses entourant la publication de ce code en disent long sur la position fragile d'une institution toujours suspectée en interne d'être trop près ou trop loin d'acteur.es antagonistes du point de vue des relations de travail. Ces enjeux de positionnement institutionnel sont devenus d'autant plus forts ces dernières années que la publication du code s'inscrit dans le cadre d'une production législative et réglementaire qui accentue la place symbolique accordée aux droits des employeurs, et insiste sur les devoirs de l'administration du travail à leur égard.

109 Pétition intersyndicale CGT-SUD-FO-FSU-CNT-UNSA, décembre 2016, « Retrait du code de déontologie de l'inspection du travail ! », https://www.change.org/p/myriam-el-khomri-retrait-du-projet-de-code-de-d%C3%A9ontologie-de-l-inspection-du-travail, consulté le 9 février 2021.

110 Déclaration intersyndicale CGT-SUD-FSU-FO au Comité Technique Ministériel du 5 janvier 2017, site du SNTEFP-CGT. URL: https://cgt-tefp.fr/code-de-deontologie-de-linspection-du-travail-le-ctm-du-5-janvier-2017-boycotte-par-lensemble-des-organisations-syndicales/, consulté le 6 février 2021.

111 SNTEFP-CGT, 20 décembre 2016, « Compte-rendu du CTM du 15 décembre 2016 ». URL : https://cgt-tefp.fr/compte-rendu-du-ctm-du-15-decembre-2016/, consulté le 17 novembre 2022.

112 SYNTEF-CFDT, 16 janvier 2017, « Un code de déontologie pour quoi faire ? Notre déclaration en CTM du 5 janvier 2017 », site du SYNTEF-CFDT. URL : https://syntef-cfdt.fr/2017/01/16/un-code-de-deontologie-pour-quoi-faire-pour-proteger-et-clarifier/, consulté le 17 novembre 2022 ; SYNTEF-CFDT, 16 novembre 2017, « Pour débattre d'un code de déontologie de l'inspection du travail protecteur des agents ! », site du SYNTEF-CFDT. URL: https://syntef-cfdt.fr/2016/11/16/pour-debattre-dun-code-de-deontologie-de-linspection-du-travail-protecteur-des-agents/, consulté le 17 novembre 2022.

1.3.2. Une formalisation différenciée. Inciter les employeurs à une relation choisie avec l'inspection du travail

La concomitance d'un certain nombre de productions législatives témoigne de la volonté du ministère et de la DGT de susciter la « confiance » des employeur.es envers l'inspection du travail. C'est en particulier le cas, en 2018, de la loi ESSOC[113], qui est transversale à la Fonction publique. Entre autres apports, cette loi consacre le « droit à l'erreur » de l'usager.e : c'est à l'administration de fournir la preuve de la mauvaise foi de l'usager.e et celui-ci n'est pas sanctionné.e lors de sa première irrégularité face à l'administration. D'autres articles de loi portent spécifiquement sur la relation entre l'inspection du travail et les employeur.es : ces dernier.es peuvent en effet faire valoir un « droit au contrôle ». Ils sont en droit de solliciter un contrôle de leur entreprise pour vérifier qu'ils sont en conformité avec le droit. Les conclusions de ce contrôle sont ensuite opposables et l'employeur.e a la possibilité de régulariser sans être sanctionné.e. Selon la DGT s'exprimant sur le sujet dans une note communiquée aux différents échelons hiérarchiques et aux agents, ce principe n'est cependant réalisable que s'il « ne met pas l'administration dans l'impossibilité matérielle de mener à bien son programme de contrôle » et n'entrave pas la capacité de contrôle de l'agent ; dans tous les cas, « l'administration devra pouvoir justifier de son refus de donner suite à la demande de contrôle »[114].

Ce droit au contrôle a pour corollaire un droit à l'information qui s'applique quant à lui aux services de renseignement en droit du travail. En effet, la loi du 8 août 2016 dispose que « tout employeur d'une entreprise de moins de 300 salariés a le droit d'obtenir une information précise et délivrée dans un délai raisonnable lorsqu'il sollicite l'administration sur une question relative à l'application d'une disposition du droit du travail ou des stipulations des accords et conventions collectives qui lui sont applicables. Ce droit à l'information peut porter sur les démarches et les procédures légales à suivre face à une situation de fait »[115]. Cette disposition est insérée dans la partie V du Code du travail portant sur l'emploi, dans une rubrique « aides à la création d'entreprises et appui aux entreprises ». L'expression « appui aux entreprises » est ajoutée dans cette même loi du 8 août 2016. On peut supposer que cet ajout permet d'introduire des dispositions ne portant pas spécifiquement sur la création d'emplois. Il permet d'inclure, dans cet « appui », les missions qualifiées « d'accès au droit », lesquelles seront désormais assurées par un « service public territorial de l'accès au droit » qui met en réseau diverses institutions. L'instruction DGT du 12 juin 2018 portant sur le service public d'accès au droit reprend ces dispositions et insiste aussi sur la mission des services de renseignement à l'égard des entreprises de moins de 300 salarié.es[116].

113 Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.

114 Direction générale du travail, 2018, « Note de service concernant la loi n°2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance ».

115 Article L5143-1 du Code du travail.

116 Direction générale du travail, direction des ressources humaines, 2018, « Instruction ».

Outre de favoriser le ciblage de l'action des services de renseignement sur les PME, et plus particulièrement sur le droit à l'information de leurs employeur.es, la loi du 8 août 2016 dispose que « si la demande est suffisamment précise et complète, le document formalisant la prise de position de l'administration peut être produit par l'entreprise en cas de contentieux pour attester de sa bonne foi ». Cette disposition est également reprise par la DGT dans l'instruction du 12 juin 2018, l'autorité centrale précisant qu'il ne s'agit en aucun cas d'un rescrit[117] – à l'inverse, des rescrits administratifs concernent désormais depuis la loi ESSOC les agents de contrôle[118]. Cette évolution consacrant la possibilité pour les employeur.es de se saisir juridiquement des réponses écrites des services de l'inspection – ces dernier.es s'en saisissant déjà comme arme dans les relations sociales dans les années 1980 (Cam, Supiot, 1986, p. 186-187) – a été contestée par certain.es agents de renseignement rencontrés. C'est en particulier le cas de Serge Floria, contrôleur du travail depuis 35 ans, féru de droit du travail et exerçant comme agent de renseignement dans le Baldanois :

> « Serge Floria : Ils veulent qu'on fasse des réponses prenant position. En gros, pour les entreprises de moins de 300 salariés, ils veulent qu'on soit leur conseil gratuit ! Cela dit, les entreprises de plus de 50 elles ont tout ce qu'il leur faut, enfin c'est dans leur intérêt… (...) Donc en fait le ministère veut qu'on fasse du rescrit social, enfin moi c'est ce que je leur ai dit, on m'a dit "Non non ce n'est pas du rescrit social", donc ils ont entouré ça avec des formules, c'est d'ailleurs aussi ce que fait l'instruction DGT. On m'a dit "Non non vous donnez un avis et ensuite le salarié peut contester". Mais nous, on n'est que des fonctionnaires ! On nous fait jouer le rôle d'expert ! Moi je trouve que ça va trop loin. »[119]

Ces évolutions en termes de droit au contrôle, à l'information, et à une position écrite de l'administration, sont intéressantes pour notre objet. Parallèlement à une quantification de l'activité qui se concentre sur les contrôles, et concomitamment à un renforcement des pouvoirs de sanction de l'inspection du travail[120], elles insistent sur la mission de prévention et d'accompagnement de l'inspection du travail au-delà de ses pouvoirs de sanction. On peut relier ces dispositions à des préoccupations plus anciennes de la DGT concernant l'idée d'un non-recours patronal à l'inspection du travail et d'une méprise sur les missions de cette institution. Cette préoccupation est visible dès

117 Un rescrit désigne une prise de position officielle de l'administration, à la demande d'un usager, concernant la position de cet usager face à la réglementation. Un rescrit peut être opposable. Ce dispositif existe notamment en France dans le droit fiscal et dans le droit de la sécurité sociale, l'URSSAF et la Sécurité sociale pouvant produire des rescrits. Il constitue selon les sites publics un moyen de garantir à l'usager une « sécurité juridique » (Voir par exemple Impôts.gouv.fr, 6 mars 2019, « Le rescrit fiscal ». URL : https://www.impots.gouv.fr/portail/professionnel/le-rescrit-fiscal, consulté le 29 décembre 2022).

118 Les agents de contrôle sont désormais susceptibles depuis la loi ESSOC de répondre à des rescrits concernant la conformité du règlement intérieur au droit du travail et le calcul du nombre maximal de stagiaires autorisés dans un établissement. Cette possibilité de validation juridique *ex ante* n'est pas sans interroger la responsabilité de l'administration en cas de plainte salariée. Cette question s'était déjà présentée lors de la mise en place du document unique d'évaluation des risques en matière de sécurité (Borraz et al., 2017).

119 Notes de terrain du 11 juillet 2018.

120 L'ordonnance n° 2016-413 du 7 avril 2016 relative au contrôle de l'application du droit du travail élargit les pouvoirs de sanction de l'inspection du travail. Elle étend la possibilité d'ordonnance pénale, instaure la possibilité de transactions pénales, et celle de sanctions administratives sur certaines infractions. À ce sujet, voir section 4.2. du chapitre 2.

2013 dans le dossier d'information présentant la réforme Ministère fort, qui comporte deux pages visant à battre en brèche les « idées reçues » sur l'inspection du travail[121]. Quatre des six points présentent des idées reçues plutôt imputables à des employeur.es : « l'inspection du travail est partiale et au service exclusif des salariés », « l'inspection du travail est très répressive », « l'inspection du travail refuse systématiquement les demandes d'autorisation de licenciement des salariés titulaires de mandat[122] » et « l'inspection du travail nuit à l'activité économique »[123]. Le démenti des idées reçues attribuables aux employeur.es insiste sur une vision partenariale de la relation entre l'inspection du travail et les directions d'entreprise : cette institution « n'agit pas contre les entreprises, qu'elle informe et conseille sur la meilleure façon d'appliquer ce droit », « sanctionne les entreprises de mauvaise foi ou les infractions les plus graves », « agit dans le cadre d'un strict cadre déontologique qui prévoit notamment l'obligation d'impartialité » et « contribue au développement d'une concurrence loyale entre les entreprises »[124].

La production de ce type de document pédagogique, et l'inscription dans le droit de la légitimité des saisines patronales et du devoir de réponse à leur égard, reflètent et renforcent les transformations institutionnelles « qui tend[ent] à intégrer l'action de l'Inspection dans un ensemble de prestations, à destination des "entreprises" » (Szarlej-Ligner, 2017, p. 276). Elles encouragent un usage partenarial de l'inspection du travail, dans un contexte où l'autorité centrale formalise le positionnement de l'institution face à tout.es les usager.es. On peut mettre cette évolution en parallèle avec le « tournant entrepreneurial » constaté dans la production du droit du travail lui-même, engagé depuis les années 1980 et trouvant sa consécration dans les réformes du Code du travail des années 2016 et 2017 (Willemez, 2021).

*

Depuis les années 2010, le « système d'inspection du travail » connaît une formalisation multiforme de son activité. Celle-ci s'inscrit dans les principes et instruments du nouveau management public, tels que la quantification de l'activité, l'évaluation de la performance ou encore la standardisation de la relation aux usager.es (Bezes, 2008 ; Hibou, 2013). Comme dans d'autres corps traversés par des réformes de ce type, elle constitue le prolongement de transformations antérieures qui ont une historicité propre à cette institution (Bonnaud, Martinais, 2018 ; Aust, Gozlan, 2021). En particulier, dans une institution dont les agents sont particulièrement attaché.es à

121 Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 2013, « Pour un ministère du Travail fort ».

122 Le licenciement des représentant.es du personnel ne peut s'effectuer sans l'autorisation administrative des agents de contrôle qui vérifient en particulier l'absence de lien entre l'exercice du mandat et le licenciement. Ces demandes d'autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e (LSP) donnent lieu à des enquêtes contradictoires impliquant de recevoir un.e représentant.e de direction et le salarié.e concernée, puis de rédiger une décision administrative motivée qui peut faire l'objet d'un recours hiérarchique ou contentieux par l'une ou l'autre partie.

123 Les deux autres idées reçues peuvent être attribuées à la fois à des salarié.es et à des représentant.es de direction : « Il n'est pas possible de rencontrer l'inspection du travail » et « l'inspection du travail traite des litiges entre les salariés et leurs employeurs ».

124 Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 2013, « Pour un ministère du Travail fort ».

leur autonomie professionnelle, cette formalisation n'est pas, comme dans d'autres corps d'inspection, une procéduralisation des pratiques de contrôle ou de renseignement (Bonnaud, Coppalle, 2009). Il s'agit plutôt de formaliser l'organisation temporelle du travail. Ces évolutions ont pour effet d'accentuer le processus de bureaucratisation interne à cette institution en renforçant le pouvoir des responsables hiérarchiques dans l'organisation de l'activité et dans la relation au public (Riccucci et al., 2004). Ce double mouvement a pu conduire à les qualifier de « bureaucratisation néo-managériale » (Szarlej-Ligner, 2017).

Enfin, l'autorité centrale insiste sur l'égalité de traitement et sur les droits des usager.es face au pouvoir discrétionnaire des agents d'inspection (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Les acteur.es des entreprises sont cadré.es par l'administration centrale sous le modèle d'un « usager-citoyen » abstrait, qui gagnerait à recevoir un traitement homogène sur l'ensemble du territoire national, et à être protégé contre l'arbitraire potentiel des agents (Weller, 2018). Certain.es usager.es font cependant l'objet d'une attention particulière : les TPE/PME sont considérées comme un public prioritaire des services de renseignement, et des politiques incitatives sont adressées aux directions d'entreprise. Si les transformations qui les concernent ne consistent pas à rapprocher physiquement les agents des usager.es, comme cela avait pu être le cas dans la « modernisation » d'autres services comme la Poste (Hanique, 2014), elles amorcent une contractualisation de la relation de ces dernier.es avec l'institution (Weller, 1998a ; 1998b). À l'inverse, aucun texte ne vient codifier la réception des plaintes salariées.

Si certain.es agents considèrent que la formulation de directives est justifiée, une partie d'entre eux jugent ces objectifs illégitimes, ou ne s'y conforment qu'en façade pour conserver leur autonomie. Ils et elles arguent que leurs activités au contact du public ne sont pas standardisables. Dans le cadre de la défense d'un « modèle humain d'interaction » (Lipsky, 1980, p. 71), leur résistance aux dynamiques de formalisation, lorsqu'elle est explicite, se fait au nom de l'intérêt supposé de l'usager.e (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Ils soulignent notamment la tension entre les demandes et attentes propres aux usager.es à l'égard de l'inspection du travail, et les objectifs et indicateurs établis par les réformes, les premières ne leur semblant pas toujours pouvoir être subsumées sous les seconds (Warin, 1999 ; 2002, p. 97-103). Dans le même temps, on peut faire l'hypothèse que cette mise au second plan des injonctions à la formalisation leur permet de conserver leur pouvoir discrétionnaire intact (Lipsky, 1980).

Les transformations de cette institution à l'heure de l'enquête ne se limitent cependant pas à cette dynamique de formalisation. Comme dans d'autres administrations, l'inspection du travail fait l'objet d'un « aminci[ssement] » (Bezes, 2005, p. 28). Par conséquent, l'organisation de certains de ses services est mise en question. Si ce contexte de déstabilisation n'est pas nouveau à l'inspection du travail, la relation de l'inspection du travail à ses publics ne peut être étudiée sans prendre en compte les moyens affectés à l'institution à l'heure de l'enquête, et les perspectives des institutions réformatrices pour améliorer son « efficacité ».

2. Réformer au nom de l'efficacité d'une « politique du travail ». Un « amincissement » sélectif

Depuis le début des années 2000, l'inspection du travail a connu d'importantes réorganisations concernant l'emploi et les effectifs, dans le cadre de la LOLF (Szarlej-Ligner, Tiano, 2013). Par conséquent, l'organisation du travail de renseignement et de contrôle est indirectement affectée par l'« amincissement » de l'inspection du travail (Bezes, 2005). L'exposé de ces réorganisations, ainsi que des conceptions de l'importance différenciée de chacun des services du « système d'inspection du travail » qui les sous-tendent, nous semble indispensables pour éclairer les contraintes temporelles du travail de guichet et de contrôle pendant l'enquête. En effet, l'inadéquation entre les moyens et les demandes du public constitue une des caractéristiques définitionnelles de la *street-level bureaucracy*, entraînant des contraintes temporelles qui contribuent à expliquer les routines mises en place par les agents (Lipsky, 1980). Sans prétendre statuer sur cette inadéquation, difficilement objectivable en soi dans une enquête empirique, cette section présente les moyens humains dont l'inspection du travail dispose. Ceux-ci ne sont pas sans effets sur les arbitrages temporels que les agents opèrent entre les sollicitations, les contrôles et les dossiers.

On analysera tout d'abord l'effet de l'extinction du corps de contrôleur.es du travail sur l'augmentation de la charge de travail pendant l'enquête (2.1.). Si le départ en formation des contrôleur.es appelé.es à devenir inspecteur.es est conjoncturel, il s'inscrit dans une dynamique plus générale de diminution des effectifs (2.2.). Cependant, les politiques de réduction des dépenses publiques n'affectent pas de façon égale les différents services étudiés (2.3.).

2.1. Une désorganisation des unités de contrôle à l'époque de l'enquête

Une mesure phare de la réforme Ministère fort, touchant directement les effectifs des deux services, concerne la mise en extinction du corps de contrôleur.es du travail d'ici 2025. Celle-ci participe d'un mouvement plus large d'extinction de plusieurs corps de fonctionnaires entamé dès 2005. Il prend la forme d'une fusion par métier qui concerne tout d'abord les corps de catégorie C (Pissaloux, 2015, p. 619). Au ministère du Travail en revanche, les contrôleur.es du travail sont des fonctionnaires de catégorie B. Traditionnellement, ils et elles étaient par ailleurs en charge du contrôle des entreprises de moins de 50 salarié.es, sans que cela soit codifié dans le droit. Depuis les années 1980, les contrôleur.es ont été impliqué.es dans un certain nombre de mouvements collectifs. Ils réclamaient la revalorisation de leur corps en raison d'inégalités de rémunération et de statut avec les inspecteur.es du travail jugées injustifiées, et d'une « invisibilisation » du travail conduisant à une absence de reconnaissance matérielle et symbolique (Szarlej-Ligner, 2017).

La réforme Ministère fort présente la fusion de ces corps comme la satisfaction des revendications des contrôleur.es, bien que l'accès au corps d'inspecteur.e ne concerne que 1540 contrôleur.es, soit

moins de la moitié d'entre eux[125]. Ils et elles sont désormais tout.es enjoint.es à passer une formation interne pour devenir inspecteur.es. Durant leur formation, ils ont le statut d'inspecteur.es du travail stagiaires. Ils suivent une formation en alternance entre les services déconcentrés et l'institut national de formation[126] ou les centres interrégionaux de formation. En mai 2020, 1442 contrôleur.es au total ont rejoint ce corps de catégorie A au terme d'un examen puis d'un concours interne[127], ce qui signifie que chaque année depuis 2014, environ 200 contrôleur.es partent en formation pendant six mois pour accéder au grade d'inspecteur.e À titre d'exemple, on compte en mai 2018 en France dans le « système d'inspection du travail », en équivalent temps plein (ETP), 1484 inspecteur.es du travail, 414 contrôleur.es du travail chargé.es du contrôle des entreprises, et 193 inspecteur.es du travail stagiaires. On peut donc calculer que cette année-là, environ 9 % des agents de contrôle sont en formation interne pour devenir inspecteur.es. Ils ne seraient donc pas dans la pleine possession de leur capacité de travail dans la mesure où ils exerceraient dans les services au titre de leur « stage pratique »[128].

Cette mise en extinction affecte également les services de renseignements en droit du travail. Elle est cependant palliée par le recrutement d'agents d'un autre corps de catégorie B, les secrétaires administratif.ves, dans la mesure où les ancien.nes contrôleur.es devenu.es inspecteur.es sont affecté.es prioritairement en section d'inspection (voir *infra*). Ainsi, dans un contexte de réduction des effectifs aux renseignements que nous détaillerons plus loin, la DGT prévoit le « recrutement exceptionnel » de secrétaires administratif.ves (SACS) en 2021[129]. Ni la DGT ni la Cour des comptes ne précisent cependant le corps d'appartenance des membres de ces services. Ces derniers sont fusionnés dans une ligne relative aux agents des renseignements.

En raison de la compensation permise par le recrutement de secrétaires administratif.ves dans les services de renseignements, ce sont surtout les services de contrôle qui sont le plus touchés par la mise en extinction du corps de contrôleur.es à l'heure de l'enquête. En effet, chaque section territoriale d'inspection est censée être assumée par un.e agent de contrôle. Pour pallier ces absences temporaires, les contrôleur.es ou inspecteur.es restant en poste au contrôle réalisent des intérims : en plus de leur section d'inspection principale, ils et elles sont chargé.es d'une section d'inspection supplémentaire, qui serait sinon vacante. Les intérims s'ajoutent aux suppléances, que

125 Parmi les contrôleur.es restant.es, un certain nombre partira en retraite d'ici 2025.

126 Il s'agit de l'INTEFP (Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle), situé à Marcy l'Étoile (69). Les ancien.nes contrôleur.es du travail suivent une formation de six mois en tant qu'inspecteur.es du travail stagiaires (ITS), tandis que les inspecteur.es du travail entré.es par le concours externe suivent, en tant qu'inspecteur.es élèves du travail (IET), une formation de 18 mois, dont 12 mois à l'INTEFP et six mois de stage dans une Direccte.

127 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 84. Ce concours, de prime abord dénommé « examen professionnel d'accès au corps de l'inspection du travail » (EPIT), puis « concours réservé d'inspecteur du travail » (CRIT), consiste en un entretien de 30 minutes « visant à apprécier les acquis de l'expérience, les aptitudes et la motivation du candidat à exercer les fonctions d'inspecteur du travail », noté de 0 à 20 (Arrêté du 12 août 2016 fixant les modalités d'organisation et la nature de l'épreuve du concours réservé pour l'accès au corps de l'inspection du travail, article 2).

128 Arrêté du 8 août 2013 fixant l'organisation générale et le contenu de la formation pour le recrutement exceptionnel d'inspecteurs du travail stagiaires.

129 Direction générale du travail, 2021, « Les effectifs du SIT : principes, état des lieux et repères », p. 2.

les inspecteur.es assurent sur des sections occupées par des contrôleur.es. Comme les contrôleur.es n'ont pas le pouvoir de décision administrative, les inspecteur.es les « suppléent » sur ce point – et parfois de façon générale sur le contrôle des entreprises de plus de 50 salarié.es. Les taux d'intérim et de suppléance varient entre les années et les départements en fonction du nombre de départs en formation de contrôleur.es, et du taux de contrôleur.es dans chaque unité départementale. Dans le Gonelois par exemple, pendant l'enquête, plusieurs de mes interlocuteur.es avancent que 20 % des inspecteur.es ont deux sections à charge.

Les propos divergent sur les pratiques de travail dans les sections en intérim. Certain.es affirment en entretien qu'ils ne font pas de différence, tandis que d'autres déclarent prioriser leur section principale. Ils et elles ne traitent sur leur section d'intérim que les décisions administratives qui leur incombent et les sollicitations salariées lorsqu'elles émergent. C'est le cas de Gaëtan Sardet, inspecteur du travail depuis 12 ans dans le Flarois :

> « Gaëtan Sardet : Moi j'ai un intérim mais mon directeur il sait très bien que je le ferai pas. C'est affiché. D'afficher publiquement qu'il n'y a plus de section et qu'on supprime un poste, non... ils savent très bien qu'on n'y va pas mais en fait ils s'en foutent. Le but c'est qu'un usager ait théoriquement – théoriquement – un accès au service public. »[130]

L'impossibilité pour cet inspecteur d'effectuer des contrôles sur son secteur d'intérim, le porte à qualifier le taux officiel de sections d'inspection couvertes par des agents de « mensonge ». La Cour des comptes elle-même déclare que « les intérims assurent prioritairement les missions obligatoires »[131]. En revanche, la survenue d'un événement sur la section d'intérim (accident du travail grave ou mortel, demande d'autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e complexe à traiter) peut conduire certain.es agents à délaisser pour un temps le travail entamé sur leur section d'origine. Quelle que soit la configuration et quels que soient les arbitrages effectués par les agents en faveur de l'une ou l'autre section, l'augmentation du taux de sections en intérim depuis la mise en place de ce concours interne multiplie officiellement par deux le nombre d'entreprises et de salarié.es à la charge de certain.es agents de contrôle[132]. La proportion d'agents concerné.es reste cependant difficile à évaluer, dans la mesure où l'administration centrale ne produit pas de statistiques publiques sur ce point.

La charge de travail pesant sur certain.es agents semble accrue par les transformations morphologiques des services liées à la réforme. C'est ce qu'explique Vincent Bantigne, un contrôleur du travail du Flarois de 32 ans, qui a des intérims depuis le début de sa carrière en 2014 :

> « Vincent Bantigne : Les postes de RUC[133] ont été créés par ponction sur les effectifs de contrôle. Ce qui fait qu'officiellement dans la vision de notre hiérarchie il y a autant de

130 Entretien avec Gaëtan Sardet, Flarois, 14 novembre 2017.

131 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 87.

132 Au 31 août 2019, on compte selon la Cour des comptes 8936 salarié.es par section et 842 établissements par section. Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 124.

133 En 2018, on compte en France 210 responsables d'unité de contrôle. Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 89.

> gens qu'avant, il y avait autant de gens qu'avant sur les missions de contrôle, qui comptaient le RUC dedans. Sauf que le RUC normalement ne fait pas de contrôle, il n'a pas de fonction, son rôle c'est d'être notre chef à temps plein, en gros (…) Du coup [les inspecteurs du travail] ont eu leur charge de travail d'avant, quasiment inchangée, plus 800 entreprises de moins de 50 [salarié.es] chacun. Donc ça fait un sacré petit paquet, avec la réponse de notre ministre à l'époque, qui était de dire : "Oui mais ce sera résolu à la fin de la fameuse période de transition", puisqu'à la fin les contrôleurs seront transformés en inspecteurs, donc la charge de travail se rééquilibrera mathématiquement : les contrôleurs qui deviendront inspecteurs prendront en charge leurs décisions administratives et ils soulageront leurs collègues. Sauf que c'est période de transition sur sept ans (*rire*). Et sept ans c'est long ! Avec des effectifs qui se réduisent. Donc au fur et à mesure qu'on arrive à rattraper un peu, à rééquilibrer un peu la charge au fur et à mesure que les contrôleurs deviennent inspecteurs, il y en a quand même de moins en moins, donc… ça finit par recharger… Donc c'est vrai que l'impression de tunnel elle se fait sentir dans les services, l'impression qu'on n'en voit pas le bout. »[134]

Selon Vincent Bantigne, la charge des intérims suit un « déséquilibre fondamental » : parmi les agents restant en poste, seul.es les inspecteur.es du travail peuvent assurer l'intérim des décisions administratives. Les contrôleur.es encore en poste peuvent prendre des sections en intérim mais n'ont pas le pouvoir de prononcer des décisions administratives. L'impression de « tunnel » exprimée par cet agent est accrue par une certaine instabilité des attributions administratives. D'une part, les départs successifs en formation et la différence de pouvoirs entre les deux corps entraînent des changements fréquents dans les attributions de suppléances et d'intérims. D'autre part, les contours de chaque section d'inspection sont instables. Les périmètres de chaque section sont périodiquement modifiés « pour équilibrer la charge de travail en fonction de l'évolution du tissu économique »[135].

Ces changements d'attribution compliquent pour les agents le suivi des dossiers, dans un contexte où la charge de travail est telle que les agents semblent rarement prendre le temps pour effectuer des passations d'information en bonne et due forme sur les dossiers en cours. J'ai ainsi suivi les dossiers de plusieurs entreprises dont les contrôles se sont interrompus parce que l'agent avait « perdu » cette entreprise en raison d'un redécoupage administratif, ou parce que l'intérim de la section avait été confié à un.e collègue[136]. Cette instabilité des sections entraîne également des difficultés pour adresser les usager.es au bon interlocuteur, compliquant le travail des secrétaires administratif.ves et assistant.es de contrôle. En janvier 2018, deux secrétaires d'une unité de contrôle du Flarois, qui exercent cette profession depuis 40 ans, m'expliquent ainsi qu'elles-mêmes réalisent des intérims pour compenser le non-remplacement des départs en retraite de leurs collègues. En principe, on compte un.e secrétaire pour trois agents de contrôle, mais comme leur collègue qui avait deux agents à sa charge n'a pas été remplacée, elles « se les partagent depuis un an et ça risque de

134 Entretien avec Vincent Bantigne, Flarois, 8 décembre 2017.

135 Struillou Y., 2019, « Lettre du DGT ».

136 On analysera au chapitre 6 les conséquences de cette instabilité sur les stratégies de contrôle des agents.

durer »[137]. Elles ajoutent que comme « la direction aime bien les choses compliquées », les agents en intérim sont différent.es selon les secteurs de la commune, selon qu'il s'agit d'une entreprise de plus de 50 salarié.es ou non, etc. Elles ont conçu pour se repérer un tableur qu'elles ouvrent en début de matinée et auquel elles se reportent pour savoir qui est l'agent compétent en cas d'appel d'usager.e[138]. Outre ce contexte temporaire d'instabilité de l'organisation du travail, lié à la mise en extinction du corps de contrôleur.es, la réduction des effectifs est promue en objectif dans le cadre de la réforme de l'État (Bezes, 2012).

2.2. Un contexte de réduction des effectifs

Les effectifs de l'inspection du travail ont commencé à diminuer plus tard que ceux d'autres ministères (Bezes, 2012), c'est-à-dire dès le milieu des années 2010. Au contraire, ils augmentent dans les années 2000. Cela s'explique notamment par la fusion de plusieurs corps d'inspection en 2009[139] dans le cadre du plan de modernisation et de développement de l'inspection du travail (PMDIT) (Jouzel, Prete, 2020). S'y ajoute une augmentation du recrutement entre 2006 et 2010, là où les effectifs stagnaient depuis 1985 (Szarlej-Ligner, Tiano, 2013). D'après la Cour des comptes, les effectifs ETP des contrôleur.es et inspecteur.es du travail auraient ainsi augmenté de 40 % entre 1999 et 2014[140]. Après 2014, on enregistre à l'inverse une diminution des effectifs dans l'ensemble du système d'inspection du travail[141]. Au-delà de la réduction provisoire liée au départ en formation des ancien.nes contrôleur.es du travail, cette diminution à retardement s'inscrit dans les réductions de coût envisagées dès le milieu des années 2000 dans la Fonction publique (Bezes, 2012). Sous la présidence d'Emmanuel Macron (2017-…), le plan Action Publique 2022 prévoit « une baisse de plus de trois points de PIB de la dépense publique à horizon 2022 » afin de « déboucher sur un infléchissement substantiel de la dette publique »[142]. Cependant, l'exposé des motifs de la loi de programmation des finances publiques pour 2018-2022 souligne que la réduction des dépenses ne se fera pas de façon uniforme selon les services concernés. Après cette période de hausse des effectifs de l'inspection du travail, comment se traduit cette réduction des effectifs sur les services

137 Notes de terrain dans le Flarois, janvier 2018. Sur la base de ces observations, on peut se demander si, de la même façon, la mutualisation interdépartementale des appels (voir *infra*, 1.2.) ne revient pas finalement pour les agents de renseignement à réaliser eux-mêmes des « intérims » : comme la mutualisation du travail de secrétariat en unités de contrôle, celle-ci permettrait désormais d'absorber le manque d'effectifs dans un département par la mise à contribution des autres agents de la même région.

138 Notes de terrain du 11 janvier 2018.

139 La fusion concerne l'inspection des établissements rattachés au régime général de la sécurité sociale, et celles des secteurs de l'agriculture et des transports

140 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 79.

141 Ce constat fait fond sur une certaine complexité du calcul des effectifs : dans le « système d'inspection du travail », les appartenances de corps et de services s'enchevêtrent. Un certain nombre de contrôleur.es et d'inspecteur.es du travail sont affecté.es ailleurs qu'à l'inspection du travail (services support, directions régionales…). De plus, on trouve à l'inspection du travail des fonctionnaires n'appartenant à aucun de ces deux corps. Cette multiplicité de corps complique l'analyse des évolution d'effectifs (Cour des comptes, « Le bilan », p. 81).

142 Projet de loi n° 234 de programmation des finances publiques pour les années 2018 à 2022, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 27 septembre 2017, présenté au nom de M. Édouard Philippe, Premier ministre, par M. Gérald Darmanin, ministre de l'Action et des Comptes publics.

de l'inspection du travail ? L'exposition des dynamiques d'« amincissement » différenciées des services, nous permet à la fois de montrer l'attention distincte dont ils font l'objet de la part de l'autorité centrale, et d'étudier les facteurs organisationnels qui conditionnent les contraintes temporelles exprimées par les agents. Ces contraintes temporelles, en outre, pourront constituer dans la suite de la thèse un facteur de compréhension de leurs pratiques professionnelles auprès des usager.es. On étudiera tout d'abord l'attention dont les services de contrôle font l'objet (2.2.1.), avant de s'intéresser aux effectifs des services de renseignements (2.2.2.).

2.2.1. Des services de contrôle sous le radar des institutions évaluatrices

Les effectifs ETP des agents chargé.es du contrôle des entreprises sont, au sein du pôle Travail, les moins touchés par les restrictions budgétaires des années 2010 : ils enregistrent une diminution de 12,3 % entre 2009 et 2020, ce qui s'explique par l'augmentation du recrutement à la fin des années 2000. Ainsi, ils enregistrent une baisse légèrement supérieure, de 13,9 % entre 2014 et 2020[143].

Bien que cette diminution soit plus faible, la photographie statique des sections non pourvues est éloquente. En moyenne, entre le 31 décembre 2017 et le 31 août 2020, seules 87,4 % des sections d'inspection sont pourvues[144], sachant qu'un certain nombre d'entre elles – sans qu'on puisse savoir lequel – le sont en tant qu' « intérim », conduisant à un moindre investissement de la part des agents. Ces chiffres sont certainement sous-estimés, car au fur et à mesure de la période, le nombre de sections diminue : ainsi, les redécoupages administratifs de sections opérés au fil du temps ont pour effet d'agrandir la taille des sections. Cela diminue mécaniquement le taux de vacances de section, dans un contexte où le taux de vacance de postes n'est pas calculé tel quel par la DGT[145]. Entre 2016 et 2021, le nombre de sections diminue ainsi de 6,4 %[146]. Autrement dit, face aux contraintes budgétaires auxquelles l'institution fait face, la DGT et les directions déconcentrées développent des techniques pour préserver la façade d'une continuité du service (Lipsky, 1980, p. 170).

On peut présumer que cette diminution des effectifs, qui s'ajoute à la mise en extinction du corps de contrôleur.es du travail, a des effets tangibles sur la possibilité pour les usager.es d'avoir un.e interlocuteur.e en matière d'application du droit du travail. En témoigne l'augmentation du nombre moyen de salarié.es par agent de contrôle[147]. Celle-ci se constate dans toutes nos sources, malgré des

143 Calculs effectués par l'auteure sur la base de Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 89 ; Direction générale du travail, novembre 2020, « Tableau de bord du système d'inspection du travail – janvier à septembre 2020 », version : 1.1.b., p. 5. Nous arrêtons ici notre calcul à 2020 car le document à notre disposition pour 2021 ne mentionne que les effectifs physiques des agents de contrôle, et non les effectifs ETP.

144 Calculs effectués par l'auteure sur la base de Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 87 ; Direction générale du travail, 2021, « Les effectifs », p. 7.

145 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 87.

146 Calculs effectués par l'auteure sur la base de Direction générale du travail, 2018, « Tableau de bord », p. 5 ; Direction générale du travail, 2021, « Les effectifs », p. 2.

147 Le Bureau international du travail, auquel tous les pays signataires doivent rendre un rapport d'activité annuel, a édité un unique guide d'harmonisation des statistiques sur l'inspection du travail. Il y préconise l'usage d'« indicateurs de ressources » parmi lesquels le taux d'inspecteur.es pour 100 000 salarié.es (Organisation

résultats divergents liés à la diversité de bases de données sur lesquelles effectuer les calculs[148]. Selon la Cour des comptes, on dénombre 9110 salarié.es par agent de contrôle en effectifs réels en 2018, contre 8959 en 2019. Si l'on s'intéresse maintenant au taux de salarié.es par section, il est selon la Cour de 8936 salarié.es par section existante au 31 août 2019, contre 9952 salarié.es par section pourvue à la même date[149], ce qui est le fruit des vacances de section. Après une décennie marquée par une volonté de parvenir à une moyenne de 8000 salarié.es par agent de contrôle[150], le ministère définit par la suite son taux à atteindre à 10 000 salarié.es par agent de contrôle[151], et la DGT propose des « repères d'organisation » afin de « calibrer » le nombre d'agents en poste sur le territoire[152]. Il annonce suivre en cela les préconisations portées par l'OIT en 2006[153]. Les rapporteur.es de la commission de finances du Sénat avertissent que « ce taux serait supérieur à ceux constatés dans d'autres pays européens », et démentent le fait, avancé par la DGT, qu'il s'agirait d'un ratio préconisé par l'OIT[154]. Le débat qui entoure le ratio comptable entre les agents de contrôle et les salarié.es prouve son importance pour les institutions évaluatrices. Bien que celles-ci actent l'adéquation des réductions d'effectifs avec les objectifs généraux de diminution des coûts dans la Fonction publique, ce taux constitue pour elles un étalon de l'efficacité de la politique publique de conformité au droit du travail.

Par conséquent, les rédacteur.es de ces deux rapports sont attentif.ves au nombre de vacances de poste et de sections. Pour conserver un taux jugé convenable d'agents de contrôle, qui permet de maximiser un taux d'interventions en entreprise considéré comme l'étalon majeur de l'efficacité de l'inspection du travail, la Cour des comptes recommande dans ses deux derniers rapports d'épargner le plus possible les services de contrôle des réductions d'effectifs. Les rapporteur.es de la commission de finances du Sénat conseillent quant à eux de « combler prioritairement les vacances de postes en y affectant les lauréats du concours de l'inspection du travail »[155]. Comme dans la période précédente, mais ici dans un contexte de réduction des coûts, « il importe plus que jamais de dégager des moyens humains pour le contrôle des entreprises »[156]. Cette stratégie budgétaire est

INTERNATIONALE DU TRAVAIL, 2016, « Guide sur l'harmonisation des statistiques d'inspection du travail »). Pour autant, le mode de calcul privilégié par les institutions françaises d'évaluation des politiques publiques concerne le nombre moyen de salarié.es par agents de contrôle, ce que l'on peut imputer à la prégnance du modèle de sections d'inspections territoriales en France.

148 Pour plus de précisions, voir COUR DES COMPTES, 2020, « Le bilan », p. 83.

149 *Ibidem.* Tous les taux calculés par la Cour des comptes le sont à partir d'effectifs d'entreprise calculés en 2015 (Connaissance locale de l'appareil productif, Insee). Plus généralement, il nous a été impossible de savoir comment la réalisation d'intérims par les agents de contrôle était intégrée à ce calcul.

150 COUR DES COMPTES, « L'inspection du travail », 2016 ; CAPUS E. ET TAILLÉ-POLIAN S., 2019, « L'inspection du travail ».

151 CAPUS E. ET TAILLÉ-POLIAN S., 2019, « L'inspection du travail », p. 30.

152 DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAVAIL, 2021, « Les effectifs », p. 3.

153 Les services techniques du BIT préconisent un ratio de « 1 pour 10 000 dans les pays industrialisés à économie de marché; 1 pour 15 000 dans les pays à industrialisation rapide; 1 pour 20 000 dans les pays en transition; et 1 pour 40 000 dans les pays les moins avancés. » COMMISSION D'EXPERTS DU BUREAU INTERNATIONAL DU TRAVAIL, 2006, « Informations et rapports sur l'application des conventions et recommandations [Rapport de la conférence internationale du Travail], p. 68.

154 CAPUS E. ET TAILLÉ-POLIAN S., 2019, « L'inspection du travail », p. 30.

155 CAPUS E. ET TAILLÉ-POLIAN S., 2019, « L'inspection du travail », p. 38 ; COUR DES COMPTES, 2020, « Le bilan ».

156 COUR DES COMPTES, 2020, « Le bilan », p. 10.

partagée par la ministre du Travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social : dans sa réponse au rapport annuel de la Cour en 2016, Myriam El Khomri affirme la nécessité de « poursuivre les efforts de mutualisation des fonctions support des Direccte » et de concentrer l'affectation des inspecteur.es du travail aux fonctions de contrôle, bien qu'elle précise que « d'autres fonctions sont essentielles à l'efficacité du système d'inspection du travail »[157]. Ainsi, les ancien.nes contrôleur.es du travail devenu.es inspecteur.es sont, depuis quelques années, fortement incité.es à prendre un poste en section, même lorsque leur poste antérieur était situé dans un autre service[158].

Ces arbitrages budgétaires sont visibles dans le Baldanois, où nous avons assisté fin 2018 à une réunion « inter-unités de contrôle » présidée par le directeur départemental du travail.

> Guy Champuis introduit l'échange en annonçant la « bonne nouvelle » du « renforcement des effectifs ». Deux nouveaux RUC – qui étaient auparavant inspecteur.es du travail dans ce département – ont été nommé.es. Un poste dédié aux amendes administratives a été créé, mais il ne s'agit pas non plus « d'un ajout d'agent ». Au total dans ce département, le pôle Travail compte 65 agents dont une trentaine d'agents de contrôle. Il existe toujours malgré cela un « déficit » : dans la région, il y a à l'heure actuelle 47 postes vacants, dont huit dans le Baldanois. Le directeur régional a reçu « l'autorisation » de demander 15 postes, mais les recrutements ne permettent pas d'aller au-delà. Il a décidé que l'intégralité de ces recrutements concerneraient des agents de contrôle. Deux d'entre eux sont prévus dans le Baldanois. Le directeur départemental fait ensuite le compte-rendu d'une réunion du comité de direction régional, qui a été suivie de la visite d'un membre de la DGT. Ce dernier a insisté sur le processus de réorganisation des services publics et demandé aux préfets de faire des propositions pour la réorganisation des services régionaux. « On va être clair, l'objectif est de diminuer les effectifs. Le pôle Travail n'est pas tout de suite impacté, mais en même temps c'est déjà le cas parce qu'il n'y a pas assez de recrutements à chaque CAP[159]. On va entrer dans une période encore plus difficile ». Il ajoute ensuite que « l'inspection du travail, c'est un système » : les agents de contrôle, pouvant en être considéré.es comme les « fantassins », y sont prioritaires.[160]

Au terme de la période, cette ambition de protéger les unités de contrôle contre les réductions d'effectifs n'empêche pas une certaine préoccupation de l'autorité centrale concernant la situation de ces services. La DGT produit ainsi un document à l'intention des directions régionales, qui dresse un « état des lieux national » des effectifs et propose des « repères » concernant l'organisation des services. Elle fixe notamment des « seuils incompressibles de fonctionnement », que sont le ratio d'un agent pour 10 000 salarié.es et 1000 établissements, à pondérer en fonction

157 Cour des comptes, 2016, « L'inspection du travail », p. 392.

158 Entre 2013 et 2015, tout.es les lauréat.es de l'EPIT ont été affecté.es en section, et ce, même s'ils n'y exerçaient pas avant de passer l'examen. Pourtant, d'après les rapporteur.es de l'IGAS, certain.es ancien.nes contrôleur.es ont acquis des compétences utiles en matière d'emploi et de formation professionnelle dans leur carrière antérieure, et des besoins d'effectifs existent aussi dans ces secteurs. Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement », p. 67.

159 Commission administrative paritaire décidant de la répartition des agents de contrôle en sortie d'école entre les différents services déconcentrés.

160 Notes de terrain du 20 septembre 2018, Baldanois.

des caractéristiques géographiques de la section et des établissements qui s'y trouvent. Cette année-là, si la DGT décompte 9705 salarié.es par section d'inspection, ce taux s'élève à 11 101 salarié.es par section si l'on tient compte du taux de vacance des sections[161]. L'édiction de ces principes vise, à partir des effectifs disponibles, à outiller les directions régionales pour mener un « calibrage du nombre de sections d'inspection » pour garantir le principe d'égalité entre usager.es. Autrement dit, il s'agit d'adapter les découpages administratifs des sections et l'organisation du travail en fonction des effectifs disponibles. Enfin, la DGT dresse des seuils indicatifs, tels que celui de 10 sections maximum par unité de contrôle et celui d'un.e assistant.e de contrôle pour quatre agents. En effet, ces fonctionnaires de catégorie B, qui assurent des fonctions de secrétariat pour les agents de contrôle, sont concerné.es par une réduction beaucoup plus importante. Leurs effectifs ETP diminuent d'environ 28 % depuis le début de la réforme Ministère fort, en 2014, à la fin de notre enquête, en 2021. Cette diminution est de 34 % entre 2009 et 2021[162], ce qui s'explique aussi par le fait que la moyenne d'âge de ce corps semble être plus élevée que celle des agents de contrôle. Nathalie Phige, assistante de contrôle d'une quarantaine d'années exerçant dans le Flarois, estime ainsi que d'après ses calculs, si aucun recrutement n'est effectué, il n'y aura que quatre personnels de secrétariat pour tout le département « d'ici cinq à dix ans »[163]. Ce travail d'optimisation de l'existant, faute de recrutements suffisants, concerne aussi les services de renseignement. Les agents de ces services, comme les assistant.es de contrôle, sont beaucoup plus affecté.es par les coupes budgétaires que les « fantassins » des unités de contrôle.

2.2.2. Une chute des effectifs dans les services de renseignements. Éviter avant tout le « report de charge » sur le contrôle ?

À l'échelle nationale, en comparant nos différentes sources[164], on peut estimer qu'entre 2014 et 2021, les effectifs d'agents de renseignement en équivalent temps plein diminuent de près d'un tiers (28,7 %). Cette diminution est de 37 % entre 2009 et 2021[165]. Tout comme la réduction des effectifs dans les unités de contrôle du Baldanois, l'étiolement de ces services fait l'objet d'un point d'information du directeur régional du pôle Travail, lorsqu'il introduit la réunion annuelle des services de renseignements de la région Grand-Baldanois.

> Après avoir affirmé sa volonté d'intégrer les services de renseignements dans un « service public de proximité en accord avec les instructions AP 2022 du Premier ministre », le directeur régional du pôle Travail rappelle qu' « AP 2022, c'est aussi la

161 Direction générale du travail, 2021, « Les effectifs », p. 7. On notera que l'établissement de ce taux est basé sur les effectifs en 2021, mais sur la base FLORES (Fichier localisé des rémunérations et de l'emploi salarié) 2018 de l'Insee.

162 Calculs effectués par l'auteure sur la base de Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 89, et Direction générale du travail, 2021, « Les effectifs », p. 2.

163 Entretien avec Nathalie Phige, Flarois, 24 mai 2018.

164 *Ibidem.*

165 En 2021, on décompte 425 agents présents dans les services de renseignements, mais la DGT précise que ce chiffre se réduit à 365 agents en équivalent temps plein. En effet, de nombreux.ses agents sont à temps partiel et un certain nombre d'entre eux assument également d'autres tâches en plus de leur fonction de renseignement – ce qui est, dans notre enquête, le cas de trois agents sur neuf dans le Baldanois.

> baisse des effectifs ». Par conséquent, le BOP 155[166] est « touché » par une réduction de budget de 2,5 %. Il annonce la suppression dans cette région de 17 postes par an sur les cinq prochaines années et insiste sur « la nécessité de redéfinir le métier, de repenser nos missions ». Dans le même temps, il affirme que « le CoDir[167] a décidé de conserver en 2018 nos moyens d'intervention sur le périmètre du système d'inspection du travail », ce qui constitue « un choix stratégique fort ».[168]

Dans cette réunion, tout en affirmant le « choix stratégique » porté sur la préservation des effectifs de l'inspection du travail, le directeur régional semble suggérer que ce choix ne concerne pas en premier lieu les services de renseignements, qui doivent penser à « redéfinir » leur métier et « repenser » leurs missions. Ce discours en demi-teinte trouve un écho dans les commentaires réservés à la réduction des effectifs des services de renseignements par les rapporteur.es de la Cour des comptes. S'ils commentent les « baisses effectuées comme variable d'ajustement au niveau de la Direccte », c'est essentiellement du point de vue de la « perte de compétence » imputée au départ des contrôleur.es du travail. En effet, les secrétaires administratif.ves sont recruté.es sur la base d'un recrutement interministériel et n'ont pas nécessairement de formation en droit du travail[169]. Si cette situation est jugée « préoccupante », c'est en raison d'« une surcharge de travail pour les intéressés ainsi qu'un report de charge sur les personnels inspectant »[170].

L'enjeu du report de charge, également mentionné par les rapporteur.es de la commission de finances du Sénat, semble indiquer que ces institutions évaluatrices se préoccupent essentiellement de l'efficacité des services de contrôle. Elles ne délivrent ainsi aucune préconisation concernant les effectifs du service de renseignements, dont près de la moitié des effectifs sont pourtant susceptibles de prendre leur retraite d'ici 2022[171]. Dès lors, elles se concentrent sur la préservation des unités de contrôle sur le plan des effectifs. Pour la Cour des comptes, celui-ci pourrait être favorisé par la création d'une « plateforme nationale de renseignement en droit du travail ». Cette institution recommande ainsi de « centraliser » les services de renseignements pour réduire les coûts qu'ils représentent[172]. Des dispositifs de collectivisation et de mutualisation des missions de renseignement semblent en réalité déjà à l'œuvre depuis 2018, bien que leur opérationnalisation reste assez floue dans les textes produits par l'administration centrale. L'instruction mettant en place la prise de rendez-vous et la mutualisation des appels aux services de renseignement évoque en effet

166 Ce budget correspond au programme 155 intitulé « Conception, gestion et évaluation des politiques de l'emploi et du travail ». Il constitue avec le programme 111 un des deux principaux programmes budgétaires concernant les services qui nous intéressent.

167 Comité de direction de la région concernée.

168 Notes de terrain du 9 octobre 2018, Baldanois.

169 Pour une analyse plus détaillée de cette dimension, voir chapitre 2.

170 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 81.

171 Selon un chiffre présent dans Direction générale du travail, direction des ressources humaines, 2018, « Instruction ». Ce chiffre est repris dans le rapport d'expertise du cabinet Secafi, demandé par le CHSCT ministériel. Les rédacteur.es s'inquiètent de « la capacité même des services de renseignements à réaliser le service » qui leur est demandé. Ils préconisent « le remplacement des effectifs partant à la retraite, sous réserve de rendre le métier attractif », pour parvenir à une baisse de 14 % d'ici 2022. Bruna-Rosso F. *et al.*, 2018, « Rapport d'expertise », p. 55-56.

172 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 90.

la nécessité de généraliser la pratique des « informations collectives » auprès des entreprises, des organisations syndicales ou de groupes spécifiques. Cette « démarche innovante d'accès au droit » opère « de façon transversale entre le pôle Travail et le Pôle 3E ». Elle repose sur la constitution d'un « réseau de partenaires » parmi lesquels figurent par exemple les maisons de l'emploi, les organisations professionnelles ou encore les collectivités territoriales et groupements de communes dans lesquels on observe un contingent important de TPE/PME. Sa généralisation devra être « pris[e] en compte dans l'organisation des services ». Ces informations collectives sont complétées par le travail en réseau préconisé dans le cadre de la mise en œuvre d'un « service public territorial de l'accès au droit ». Il consiste à créer des partenariats conventionnés avec d'autres administrations et organisations représentatives. Les agents de renseignement sont incité.es à participer à l'animation de ces réseaux visant à diffuser collectivement des informations au public[173].

À la lecture de cette instruction, on peut se demander si la création effective de tels réseaux partenariaux ne pourrait pas conduire à une réorganisation du service. Celui-ci serait à terme intégré dans une entité administrative plus large qui aurait pour mission transversale l'accès au droit du public, sur une série de thématiques qui inclurait le droit du travail sans s'y réduire. Cette orientation semble d'autant plus réaliste qu'un des objectifs phares du plan Action Publique 2022 consiste à améliorer les relations entre les services publics et les usager.es, via « l'accessibilité en ligne de 100 % des services publics » d'ici 2022[174]. Toutefois, le document produit par la DGT en 2021 pour fournir des repères aux directions régionales, contredit l'idée d'une disparition à terme du service. L'autorité centrale, qui annonce un recrutement de secrétaires administratif.ves dans ce service, déclare que « les effectifs ne doivent globalement plus diminuer », et qu'il est nécessaire de conserver au minimum deux agents par service de renseignements[175]. Ce document montre donc le travail incessant de réflexion sur l'organisation administrative et professionnelle, que mènent à tous les niveaux la DGT, les directions régionales et départementales, pour adapter l'organisation du travail et la répartition des effectifs aux restrictions budgétaires, et ce faisant, minimiser l'impact visible et public de ces dernières sur le travail des agents.

On peut donc vraisemblablement penser que les politiques budgétaires à l'inspection du travail impliquent de préserver au maximum les services de contrôle des réductions d'effectifs, tout en poursuivant la dynamique de rationalisation de l'activité de ces services. Ce ciblage s'effectue au prix d'autres services leur étant subordonnés, en particulier les services de renseignements, qui font aussi l'objet d'une rationalisation prenant la forme d'une mutualisation des compétences. Dans toutes ces réorganisations, la DGT semble donc suivre la critique néo-managériale de l'État opérée par la Cour des comptes pour laquelle l'organisation du travail constitue, bien plus que les moyens, le problème à résoudre (Belorgey, 2011 ; Breton, Perrier, 2018).

173 Direction générale du travail, direction des ressources humaines, 2018, « Instruction ».

174 Vie publique.fr, 2018, « Action publique 2022 : les annonces du comité interministériel », URL : https://www.vie-publique.fr/en-bref/20028-action-publique-2022-les-annonces-du-comite-interministeriel, consulté le 27 octobre 2022.

175 Direction générale du travail, 2021, « Les effectifs », p. 5.

*

L'inspection du travail est à la fois traversée pendant l'enquête par une instabilité temporaire liée au départ en formation des contrôleur.es du travail dans le cadre de la réforme ministère Fort, et par une instabilité plus structurelle, liée aux réductions budgétaires transversales à la Fonction publique. Ces dynamiques ont des effets sur le nombre de salarié.es auxquel.les chaque agent est susceptible de répondre sur le droit applicable, ou dont il est susceptible de contrôler les conditions de travail. En effet, les moyens alloués à l'institution sont calculés à partir du taux salarié.es par agents de contrôle, sans que soient mentionnés les effets possibles de l'augmentation de ce taux sur la prise en charge de la demande du public. Plus précisément, ce calcul est essentiellement pris en compte lorsqu'il concerne les unités de contrôle : pour les institutions évaluatrices, c'est avant tout la situation des services de contrôle qui constitue l'étalon de l'efficacité de l'inspection du travail.

On peut donc faire l'hypothèse d'un décalage entre les objectifs d'équité de traitement affichés par l'autorité centrale, les moyens humains alloués aux services pour concrétiser un « service public d'accès au droit » ou réaliser les contrôles prioritaires, et une gestion des sollicitations des usager.es qui ne fait l'objet d'aucune prescription par l'autorité centrale. Ce décalage contribuerait alors à faire reposer encore davantage la mise en œuvre de la politique publique de conformation au droit du travail, sur le pouvoir discrétionnaire des agents d'inspection au contact de leurs publics. C'est ce qui a pu être caractérisé par la littérature sur les guichets comme une « ruse de la mise en œuvre ». Celle-ci porte les agents de première ligne à assumer les conséquences des prescriptions floues, voire contradictoires, de l'autorité centrale (Spire, 2008 ; Dubois, 2010). Cette hypothèse pourra être mise à l'épreuve dans les chapitres suivants, dans lesquels, en objectivant les pratiques professionnelles des agents, nous analyserons les arbitrages qu'ils opèrent entre des principes de traitement du public parfois contradictoires. Dès lors, on prêtera une attention particulière au rôle de leurs contraintes temporelles dans ces choix. En effet, ces dernières semblent concentrer les préoccupations et frustrations d'une partie des agents rencontré.es. C'est en particulier le cas dans les unités de contrôle, où nous observons directement, contrairement au service de renseignements dont les transformations interviennent après l'enquête, les effets des réorganisations.

3. Contre-récits des réorganisations dans les services de contrôle. Des usager.es mal servi.es ?

Dans le prolongement des réorganisations que nous avons présentées, les agents de l'inspection du travail mettent régulièrement en avant les difficultés qu'ils éprouvent pour faire leur travail correctement. Cependant, ces discours varient fortement selon les services. Dans les services de renseignements dans lesquels j'ai effectué mon enquête, ils sont très peu présents. En effet, ces services ne sont pas, à la fin des années 2010, les plus concernés par les restrictions de dépense importantes dont ils font l'objet à l'échelle nationale. Dans le Baldanois, après le départ d'un agent pendant mon terrain, il reste six agents. Deux d'entre eux ont également d'autres fonctions

administratives, et une autre ne répond aux demandes que par téléphone et par mail. Cette configuration parvient à absorber le flux physique d'usager.es. Bien que ces dernier.es se plaignent de ne pas arriver à joindre le service par téléphone, ce n'est pas le cas des agents, qui n'ont pas accès au nombre d'appels en attente, voire désactivent leur téléphone lorsqu'ils effectuent une autre tâche[176]. Dans le Gonelois, outre deux agents dans une antenne détachée, le site central compte aussi six agents, ce qui semble également réussir à absorber le flux physique : pendant l'enquête, on observe au maximum trois usager.es patientant en salle d'attente. En revanche, dans chaque département, la moitié des agents sont susceptibles de partir en retraite dans les cinq prochaines années. Compte tenu des restrictions budgétaires, le non-remplacement de ces agents est vraisemblable[177], posant la question de l'adaptation de la charge de travail des agents restant.es à cette nouvelle configuration. L'enquête, antérieure à ces départs, n'a cependant pas permis de l'analyser.

Au contraire, dans les unités de contrôle, l'enquête se produit pendant le départ en formation de nombreux.ses contrôleur.es, et alors qu'une part importante d'agents de contrôle réalise des intérims pour pallier des absences à la fois conjoncturelles et structurelles. Dans ce contexte, un certain nombre d'agents de contrôle se plaignent de leur charge de travail, et ce dans plusieurs contextes : discussions informelles avec la chercheuse, entretiens enregistrés, discours syndicaux ou échanges entre collègues. Cette insistance sur la charge de travail peut être, comme pour les avocat.es en droit de la famille, une façon d'insister sur son engagement au travail (Flécher et al., 2020). Nous l'analysons quant à nous, dans cette section, sous l'angle du rapport aux dispositifs de priorisation de l'activité comme « obligations secondaires » (Szarlej-Ligner, 2016), afin de comprendre ce en quoi consiste le récit d'être des « agents au service des citoyen.nes » (« *citizen agent narrative* »).

Dans le cadre de la déstabilisation de l'organisation du travail, les agents de contrôle voient leur capacité d'arbitrage entre les tâches compliquée par la charge de travail. Cela donne lieu à des plaintes de souffrance au travail de la part de certain.es agents. Ils et elles évoquent notamment les tris nécessaires dans les demandes des salarié.es, et le manque de reconnaissance dont leur travail fait l'objet (3.1.). Ces discours formulés pendant l'enquête peuvent être relayés, dans certains départements, par des mobilisations collectives, comme l'illustre le département du Flarois. Pour voir leur charge de travail reconnue, les agents interrogent différents répertoires d'action, parmi lesquels le boycott de l'activité prescrite et la publicisation du mal-travail aux usager.es. L'analyse de ces répertoires d'action mettra en évidence les tensions entre les agents qui pratiquent ces boycotts et la DGT, au sujet des causes du mauvais traitement des usager.es (3.2.). Enfin, nous montrerons que le premier confinement, en 2020, exacerbe les discours concernant l'absence de reconnaissance institutionnelle de l'implication dans le travail, voire les obstacles à l'exercice de celui-ci (3.3.).

176 Nous renvoyons pour une analyse de ces pratiques au chapitre 2.

177 Cet enjeu est soulevé concomitamment à mon enquête dans Bruna-Rosso F. *et al.*, 2018, « Rapport d'expertise », p. 55-56.

3.1. Un arbitrage accentué par la charge de travail, au détriment des salarié.es ?

3.1.1. Des arbitrages temporels accrus par la charge de travail

Indépendamment des réformes affectant le corps, l'activité des agents de contrôle est par nature multiforme, et impose des arbitrages permanents entre ses différentes composantes. En cela, leur activité trouve un autre point commun avec les *street-level bureaucrats* analysé.es par M. Lipsky, au sens où tout.es « doivent exercer un pouvoir discrétionnaire car ils doivent traiter une charge de travail considérable avec des ressources insuffisantes » (Lipsky, 1980, p. 18). L'activité de contrôle se structure en effet au carrefour de tâches multiples, qui impliquent de mettre en place une planification à court terme parfois créatrice de dilemmes professionnels (Daniellou et al., 2012 ; Justet, 2013). Cela a pu amener à parler d'une activité « dominée par les circonstances » (Tiano, 2003, p. 367-381). En effet, le contrôle des entreprises appelle des contre-visites pour vérifier la mise en conformité. Aux contrôles décidés par l'agent spontanément ou suite à une plainte s'ajoutent désormais ceux qui sont liés à des infractions prioritaires et/ou à des actions collectives. Les agents de contrôle sont également invité.es de droit dans les CHSCT dans lesquels il peut leur être utile de se rendre pour inciter à la mise en conformité au droit[178]. S'y ajoute la réception des usager.es lors des créneaux de permanences hebdomadaires de réception du public sur rendez-vous dont dispose chaque agent. Enfin, la rédaction de décisions et de suites administratives, voire de suites pénales, est chronophage. Pour certaines de ces missions, les agents disposent en outre d'une marge de manœuvre temporelle moindre. C'est en particulier le cas de la survenue d'accidents du travail graves ou mortels qui peut imposer de se rendre sur place et d'entamer une enquête, et des autorisations de licenciement des salarié.es disposant d'un mandat de représentation du personnel[179]. Ces ajustements entre ces éventualités de contrôle de la conformation, et l'organisation du temps de travail qui en découle, sont partie intégrante de l'exercice de cette profession (Dodier, 1987 ; Pélisse, 2004a ; Daniellou et al., 2012 ; Justet, 2013).

Cet arbitrage constitutif de l'activité est renforcé depuis la réforme Ministère fort par les différents éléments que nous avons développés ci-avant. Les injonctions chiffrées à consacrer une partie croissante de l'activité au contrôle d'infractions prioritaires se font dans un contexte de réduction d'effectifs et de transformations législatives, qui rendent nécessaire une mise à niveau des agents[180].

178 Suite aux ordonnances du 22 septembre 2017, et jusqu'au 31 décembre 2019, date limite à laquelle les établissements sont contraints de transformer ces instances en commission santé, sécurité et condition de travail (CSSCT) du comité social et économique (CSE), les CHSCT sont obligatoires dans tous les établissements de plus de 50 salarié.es. Notre enquête se déroule entre 2017 et 2019, et aucun des établissements dans lesquels nous avons accompagné des agents ne disposait encore de CSSCT. Nous n'avons donc observé que des CHSCT et aucune CSSCT du CSE. Les règles d'invitation de l'inspection du travail aux CHSCT et aux CSSCT sont cependant similaires (voir article L4614-11 du Code du travail, remplacé notamment par article L2314-3 du Code du travail).

179 Pour cette procédure, l'inspecteur.e a deux mois pour rendre sa décision d'autorisation ou de refus. Passé ce délai, le silence de l'administration peut constituer une décision implicite de rejet de la demande. Celle-ci, qui selon la DGT doit demeurer exceptionnelle, peut très facilement faire l'objet d'un recours. Voir Direction générale du travail – DASIT 2, septembre 2019, mis à jour en décembre 2021, « Guide relatif aux décisions administratives en matière de rupture ou de transfert du contrat de travail des salariés protégés », *Les guides de la DGT*, p. 152.

180 Nous renvoyons à l'encadré n° 4 du chapitre 2 pour une analyse de ces transformations.

Plus spécifiquement, la réalisation d'intérims et de suppléances induit pour les inspecteur.es du travail une contrainte spécifique : comme ils ont l'exclusivité des décisions administratives, la reprise d'une section supplémentaire implique potentiellement l'augmentation du nombre d'enquêtes pour licenciement de salarié.e protégé.e, qui constituent un « quasi-prescrit » (Tiano, 2003, p. 376). C'est notamment le cas dans les sections du Gonelois, où l'on compte de nombreux sièges sociaux d'entreprise. En effet, les demandes d'autorisation de licenciement des représentant.es du personnel siégeant dans les instances centrales sont rattachées aux sièges sociaux. Sur certaines périodes de temps, le traitement des demandes d'autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e (LSP) peut donc constituer l'essentiel de l'activité, rendant impossible de se consacrer aux autres tâches. Léa Carbi, inspectrice du travail en début de carrière, raconte ainsi avoir traité plus de 100 LSP en 2017 et 130 en 2018, ce qui a nécessité d'y consacrer au moins deux jours par semaine[181]. Une autre inspectrice exerçant dans le Flarois depuis 15 ans justifie la diminution de sa participation aux CHSCT, et la suppression de créneaux formels de réception de la demande des usager.es, par une augmentation de sa charge de travail liée aux LSP sur sa section d'intérim. Elle pose désormais des rendez-vous avec les usager.es quand elle le peut :

> « Fanny Ruis : J'ai un jour spécifique parce qu'il en faut un, mais mes secrétaires… Moi je gère tout, elles le savent très bien. Je prends l'appel, j'essaie déjà de régler par téléphone, et si ça nécessite vraiment un rendez-vous je fixe un rendez-vous en fonction des disponibilités de chacun, et si ça ne justifie pas un rendez-vous je demande un écrit et je réponds par écrit, voire je fais un contrôle derrière.
>
> AB : Et tu as toujours procédé comme ça ?
>
> Fanny Ruis : Non, avant… ça je fais ça depuis deux ans, parce que… Charge de travail trop importante. Mais jusqu'à présent j'avais mes permanences remplies. Alors au sortir de l'INT ils nous disaient, il faut trois quarts d'heure, une heure grand max' en perm', et ça c'est… c'est pas vrai. Une perm', c'est 1H30, quoi. Donc quand tu poses deux pauvres rendez-vous par semaine c'est… Je trouve que c'est pas correct même, c'est pas assez. (…)
>
> AB : Et du coup là, avec ce système-là, tu as combien de rendez-vous en physique par semaine ?
>
> Fanny Ruis : Moi des rendez-vous encore une fois j'en ai très peu, j'en ai très peu, mais encore une fois c'est par rapport aux charges de travail, parce que par exemple moi avec mon secteur, mes sièges et les intérims que j'ai depuis 2014, j'ai peut-être trois enquêtes par semaine au moins, donc je suis déjà extrêmement chargée en enquêtes contradictoires LSP. Et ça, ça me plombe totalement… C'est ça en fait, moi, qui me mine sur mon secteur. »[182]

181 Entretien avec Léa Carbi, Gonelois, 2 décembre 2019.

182 Entretien avec Fanny Ruis, Flarois, 18 mai 2018.

Pendant l'enquête, l'organisation temporelle du travail et la priorisation sont donc surdéterminés par la question des intérims à charge des agents de contrôle, en particulier pour les inspecteur.es. Dans certains départements, cela peut conduire les RUC, dont la fiche de poste prévoit des fonctions exclusives d'encadrement, à prendre en charge des intérims ou des suppléances[183]. C'est ce qu'explique Olivier Costa, RUC dans le Baldanois, fin 2017 :

> « Olivier Costa : Alors, la DGT comme le niveau régional rappellent que les RUC ne sont pas des agents de contrôle, et ne sont pas censés faire du contrôle, donc ça c'est le principe qui a été rappelé… Mais ensuite il y a des principes de réalité, notamment des principes de réalité qui sont liés soit au territoire, et soit ensuite à la configuration de nos effectifs en place. (…) Quand on est dans la position d'avoir tous ses effectifs complets, qu'on n'a quasiment que des inspecteurs du travail même s'il y a un poste voire deux vacants, on arrive à gérer la charge. Les agents, enfin le système absorbe la charge, mais simplement, ce qu'il faut effectivement peut-être envisager, c'est de définir des priorités et de faire accepter aux agents qu'on peut pas tout faire dès lors qu'on est dans la situation d'intérim ou de suppléance en raison de postes vacants. Mais assez rapidement dans ce genre de configuration on peut être amené quand même à participer à l'effort et notamment à prendre des suppléances. Donc il y a de plus en plus de situations où les RUC, soit font carrément des intérims sur des sections, soit prennent des suppléances et donc sont amenés aussi à faire du travail. »[184]

Ce RUC affirme que, dans ce contexte d'augmentation de la charge de travail, son rôle implique d'accompagner les agents dans la définition des priorités de contrôle. Cette nécessité d'arbitrage peut en effet être exprimée par les agents comme un facteur de souffrance au travail. Elle les conduit à délaisser un certain nombre de scènes d'interaction avec l'usager.e sur lesquel.les ils et elles portaient auparavant leur attention. Certain.es d'entre eux déplorent d'avoir moins le temps de faire des contrôles spontanés ou de se rendre dans les instances. En particulier, ils insistent sur le sentiment de ne pas assez, ou mal, répondre aux sollicitations salariées[185], ce qui peut s'expliquer par deux facteurs. D'une part, il s'agit de la partie de l'activité où l'attente du public est la plus visible, contrairement aux contrôles spontanés ou à la participation spontanée à des instances, pour lesquels l'éventualité de l'infraction n'est pas incarnée dans l'expression d'une attente de la part des usager.es. D'autre part, cette insistance peut s'expliquer par la prégnance observée sur le terrain du « modèle humain d'interaction » présent chez les *street-level bureaucrats,* que M. Lipsky qualifie aussi de « mythe de l'altruisme ». L'auteur justifie l'usage du terme de « mythe » par le fait que cette croyance selon laquelle l'administration est utile à ses publics et les traite de façon juste, est invoquée sans être vérifiable. Chez les agents de l'inspection du travail, ce « mythe » insiste sur la mission de protection des travailleur.es mentionnée dans la convention internationale de l'OIT

183 La DGT introduit d'ailleurs en 2020, dans son décompte annuels des effectifs des services déconcentrés, la catégorie de « RUC inspectant », qui ne figurait pas dans les tableaux de bords antérieurs. Au 31 août 2020, ils représenteraient 16,8 agents ETP sur 230,8 RUC, soit environ 7 % d'entre eux. Direction générale du travail, novembre 2020, « Tableau de bord ».

184 Entretien avec Olivier Costa, Baldanois, 29 décembre 2017. Cette situation a pu être mentionnée par Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 24 et 33.

185 Ce cadrage a notamment été mobilisé dans le mémoire de psychologie d'un inspecteur du travail sur la pratique de son métier (Gourc, 2021).

(Szarlej-Ligner, 2017). M. Szarlej-Ligner situe en particulier ce discours chez les agents recruté.es dans la décennie après 1970, qui est l'époque d'un recrutement massif d'agents attaché.es à leur rôle social auprès des travailleur.es (Reid, 1997 ; Szarlej-Ligner, 2017). Il consiste ainsi, pour les agents qui le défendent le plus, à se présenter comme des agents au service des citoyen.nes plutôt que comme des agents de l'État (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Dans cette perspective, la nécessité de mettre au second plan la réponse aux usager.es peut être exprimée comme une frustration. C'est le cas de Chantal Dussigne :

> « AB : Le redécoupage territorial qu'il y a eu avec la réforme Sapin et tout, ça a changé ton boulot un peu, ou pas ?
>
> Chantal Dussigne : Ben ouais. Ça a changé, parce que… Au niveau de la charge de travail, c'est démentiel quoi, moi je vois, entre la gestion des intérims et le nombre de décisions aussi qu'on a à rendre, beaucoup de boulot aussi en termes d'intérim décisionnel, de décisions administratives derrière, ouais non c'est… oui oui. J'ai vu la différence.
>
> AB : Et dans l'accès des usager.es à tes permanences ?
>
> Chantal Dussigne : Ah oui ! Ben moi parfois j'arrive pas à répondre, malheureusement des fois j'ai des usager.es qui m'écrivent depuis des mois, j'arrive pas à aller dans l'entreprise, j'arrive pas à leur répondre. Là j'ai une salariée, j'arrive simplement maintenant à lui répondre, elle m'envoie des mails la pauvre, toutes les semaines depuis des mois, quoi. Et j'avais contrôlé l'entreprise, j'ai pas eu le temps, j'ai contrôlé très tardivement l'entreprise et je viens simplement de lui répondre donc… Non mais moi ça me satisfait pas, j'ai pas l'impression de faire un travail de qualité. »[186]

Chantal Dussigne comme d'autres agents expriment, pour reprendre les termes de la clinique de l'activité, le sentiment d'une « qualité empêchée » : l'organisation du travail ne permettrait pas aux agents d'accomplir leur travail selon leurs critères du travail bien fait. Cette situation génère une forme de souffrance liée au caractère suspendu, interrompu ou contrarié de la réponse aux demandes des usager.es (Clot, 2015).

3.1.2. Une critique des « obligations secondaires » ancrée dans le sentiment d'un manque de reconnaissance. L'exemple d'une réunion d'unités de contrôle

La prise en compte des conséquences de la charge de travail en termes d'arbitrages, contribue à enrichir l'analyse de la réticence, voire de la résistance, à la reddition de comptes. Les agents qui défendent ce « modèle humain d'interaction », peuvent en effet regretter l'absence de reconnaissance institutionnelle des enjeux moraux et professionnels de cet arbitrage. La réunion entre la direction départementale du Baldanois et les agents de contrôle, dont nous avons déjà restitué la partie introductive, révèle l'enchevêtrement entre l'opposition à la prescription, la

186 Entretien avec Chantal Dussigne, Flarois, 15 novembre 2017.

question du positionnement institutionnel face au public et celle de la reconnaissance du travail. Cet extrait de réunion est d'autant plus significatif que les agents de ce département sont peu syndiqué.es. La présence syndicale y est très peu publique et visible, contrairement à ce qu'on a observé dans le Flarois et le Gonelois. Les réunions de ce type semblent constituer un canal important d'expression du mécontentement dans un face-à-face direct avec des responsables situés à différents niveaux hiérarchiques.

> « Guy Champuis, directeur départemental du travail, *évoque le rapport Lecocq*[187] *puis ajoute* : Il y a une réflexion sur la remise en cause de la notion de « section », parce qu'on n'arrive pas au Nord de la Loire à pourvoir les postes. Sur le contrôle et le conseil. (…)
>
> Janine Camblanc[188] (contrôleuse du travail, 60 ans) : Si c'est comme ça, je préfère qu'on me demande de partir et qu'on me donne un chèque.
>
> Un responsable d'unité de contrôle (40 ans) : Ne prends pas peur Janine, [un membre de la DGT] a dit qu'il y a des conventions qui nous protègent. La suppression des sections, c'est non.
>
> Janine Camblanc : On dirait pas.
>
> Guy Champuis : On ne peut pas nier que certaines branches d'activité disent du mal sur l'inspection du travail. Et puis ça ferait le lien avec le contrôle combiné, où on a des cas ou de l'autre côté de la rue c'est une autre unité de contrôle donc on ne peut pas y aller [car ce n'est pas la section administrative de rattachement de l'agent].
>
> Fabrice Moretti (inspecteur du travail, 44 ans), *est assis à côté de moi. Poussé par sa collègue Fabienne Neville (inspectrice du travail, 57 ans) qui lui chuchote « exprime-toi ! », il s'exclame, mais pas assez fort pour que cela soit entendu par tout.es* : Non, le problème c'est les sous-effectifs ! Il ne faut pas tout confondre ! Vous parlez de 66 interventions par agent par an car vous avez compté les 65 du pôle Travail [i.e, y compris les responsables d'unités de contrôle, les chargé.es de renseignement, les assistant.es de contrôle] !
>
> La directrice adjointe du pôle Travail, *revenant sur l'enquête qualitative effectuée dans un département voisin* : En tous cas, jamais le ministère du Travail ne s'était intéressé précisément à notre activité.
>
> Un inspecteur : Ah, alors Wiki't ne sert à rien ? Super, je vais gagner trois heures !

187 Ce rapport concernant la réorganisation des institutions de santé et de prévention au travail préconise de resserrer le champ d'intervention de l'inspection du travail sur « le respect de l'ordre public, en particulier dans le domaine de la santé au travail, à l'instar des systèmes d'inspection des pays d'Europe du Nord ». Lecocq C. *et al.*, 2018, « Santé au travail : Vers un système simplifié pour une prévention renforcée », Rapport fait à la demande du Premier Ministre.

188 Pour plus de clarté dans la lecture, nous n'attribuerons de nom qu'aux agents intervenant plusieurs fois dans les réunions que nous avons observées.

Guy Champuis : Il s'agissait ici de faire du qualitatif, et non du quantitatif avec Wiki't. [Un responsable de la DGT] passe son temps dessus, à regarder (*rires*), donc il faut mettre vos actions pour les valoriser.

Janine Camblanc : Mais le quotidien aussi doit être valorisé ! Les coups de fils ! C'est ça aussi le service public ! (*La directrice adjointe du pôle Travail signifie qu'elle est d'accord*). Combien d'accidents j'ai évité depuis trois ans, et j'ai encore besoin de me justifier ! (*Fabienne Neville acquiesce bruyamment*)

La directrice du pôle Travail : Il ne s'agit pas de vous justifier ! Ce n'est pas le sens de la démarche.

Janine Camblanc : Hé bien moi, je le prends comme ça. (*Fabienne Neville approuve*)

Guy Champuis : Je rebondis, il faut faire remonter ce que vous dites.

Janine Camblanc : Non. Je ne sens pas le besoin de me justifier.

Guy Champuis : Vous pouvez faire remonter des choses qui sont intéressantes pour la prévention ! Les photos, par exemple, c'est évocateur.

Un inspecteur : J'ai l'impression de faire un double travail avec Wiki't. Les statistiques sont prises sur 65 personnes alors qu'il n'y a que 33 personnes inspectantes.

La directrice adjointe du pôle Travail : On leur a dit, mais en face d'eux ils ont un cabinet qui raisonne comme ça.

Fabienne Neville : Ou plutôt, il faudrait mettre tout le monde au contrôle !

Guy Champuis : Depuis que la nouvelle ministre est en place, on est particulièrement suivis. [Un responsable de la DGT] m'a dit que le président [de la République] suit les PSI qu'on contrôle.

Un inspecteur : On va lui demander pourquoi il assouplit les règles PSI alors… (*plusieurs agents signifient bruyamment leur approbation*).

Fabienne Neville : Qu'ils suivent notre action en matière d'hygiène-sécurité, plutôt !

Guy Champuis : En tous cas, il n'y a pas de changements sur l'activité des agents de contrôle, sauf qu'on va passer de 30 % consacrés aux objectifs, à un pourcentage supérieur. C'est ça que vous allez le plus mal vivre.

Janine Camblanc : Il n'y a plus d'indépendance… »[189]

189 Notes de terrain du 20 septembre 2018.

Ces agents, qui ne boycottent pas la reddition de comptes via Wiki't, et qui n'y sont pas opposé.es par principe, cadrent l'ensemble des transformations abordées jusqu'ici dans une même dénonciation, qui porte sur l'absence de reconnaissance hiérarchique du travail effectué. Leurs propos mêlent les résistances à la reddition de comptes, considérée comme secondaire, la relativisation de la pertinence des thématiques choisies comme actions prioritaires, et la demande de valorisation des contrôles en hygiène-sécurité et de la réponse à la demande des salarié.es. Dans un contexte où les effectifs sont jugés insuffisants par les agents qui s'expriment, l'augmentation de la part accordée à l'activité prescrite semble irréalisable. Pour reprendre le titre d'un ouvrage collectif récemment paru sur l'activité d'inspection, la fonction de « rapporter » des informations sur l'activité aux commanditaires de la mission d'inspection est jugée secondaire par rapport au fait de vérifier l'application des « règles » (Brunier, Pilmis, 2020). On voit cependant que dans ce département, cette valorisation de l'application des règles n'est pas directement catégorisée comme renvoyant à la défense des travailleur.es : c'est plus largement l'activité de contrôle qui est conçue comme la mission principale. De façon plus générale, et à l'exception des agents les plus ancien.nes et de ceux activement impliqué.es à la CGT, à la FSU, à SUD ou à la CNT[190], les agents d'inspection rencontré.es n'invoquent pas autant la protection des salarié.es, que la population d'enquête majoritaire de M. Szarlej-Ligner, recrutée dans les années 1970-1980[191]. Ce constat confirme celui de cette auteure, qui notait elle-même que le « mythe structurant » de défense des salarié.es était exprimé de façon moins nette chez les agents recruté.es le plus récemment (Szarlej-Ligner, 2017, p. 354). Cela ne les empêche pas, comme on l'a vu, de considérer que la surcharge de travail qu'ils imputent aux intérims, ajoutée à la réalisation et à la remontée des priorités de l'administration centrale, les empêche de faire leur travail d'une façon qu'ils jugeraient convenable, et ne donne lieu à aucune reconnaissance institutionnelle. Ce deuxième enjeu se retrouve y compris chez des agents qui ne sont pas opposé.es à la reddition de comptes et considèrent qu'elle n'a pas d'effets négatifs sur leur activité, comme Léa Carbi, que nous avions déjà citée dans la première section.

> « Léa Carbi : Je ferai pas ça toute ma vie. Je changerai de voie, non pas parce que c'est pas ce que j'aime, mais parce que les moyens qui me sont donnés ne sont pas suffisants, parce que derrière au niveau de la rémunération et de la reconnaissance c'est pas tip-top. (…) Et que encore si derrière on avait un boulot qui nous plaisait à fond, avec les moyens, mais que le salaire suit pas, OK. Mais quand t'as le salaire qui suit pas, t'as de l'intérim toute l'année, parce que finalement c'est comme ça depuis le début ; t'as de l'intérim, t'as une charge de travail importante, t'as pas tant de reconnaissance par tes chefs, y'a un manque de professionnalisme, et ton salaire suit pas, tu te dis : bon, voilà. »[192]

190 À notre connaissance, nous n'avons pas rencontré d'agents syndiqué.es à la CFDT, à FO ou à l'UNSA pendant notre enquête, à l'exception d'un agent du service de renseignements du Baldanois, Pierre Daforre (UNSA).

191 D'après nos calculs, deux tiers des agents figurant dans la « liste des enquêtés par entretien » de Szarlej-Ligner sont entré.es au ministère entre 1968 et le milieu des années 1990. Le tiers restant a en majorité été recruté au tournant des années 2000, l'agent le plus récemment entré en poste l'ayant été en 2009 (Szarlej-Ligner, 2017, p. 431-433).

192 Entretien avec Léa Carbi, Gonelois, 2 décembre 2019.

Entre autres éléments, l'absence de reconnaissance et le décalage entre les moyens et les normes de travail bien fait, mène Léa Carbi à envisager de changer de métier dans les prochaines années. Dans d'autres départements, si certain.es agents adoptent des stratégies d'*exit* individuelles (Hirschman, 1970), elles coexistent avec des mobilisations collectives qui visent à interpeller la DGT en rendant cet enjeu visible. Les discussions qui entourent ces mobilisations sont instructives pour comprendre les catégorisations des usager.es qui sont sous-jacentes à certaines dénonciations de la charge de travail.

3.2. Boycotter l'activité prescrite, ou comment chercher la reconnaissance hiérarchique sans (trop) impacter les salarié.es

La double question des effectifs et de la charge de travail fait l'objet d'une partie importante des communications de l'intersyndicale CGT-SUD-FSU entre 2016 et le début de la crise sanitaire. Sur ces points, certaines communications syndicales de l'UNSA-ITEFA et du SYNTEF-CFDT les rejoignent[193], alors qu'elles tiennent par ailleurs des positions différentes vis-à-vis des mots d'ordre de cette intersyndicale[194] ou de ses répertoires d'action[195]. Dans certains départements, l'émergence de ce type de revendications donne lieu à de nouvelles pratiques de boycott. Bien qu'elles ne concernent pas tous les départements, ni tout.es les agents dans ces derniers, celles-ci sont instructives pour suivre notre double fil analytique concernant, d'une part, la nature des obligations secondaires dans le contexte d'une perception d'une charge de travail accrue, et d'autre part, le sens que prend le récit d'être « au service des citoyen.nes » (Maynard-Moody, Musheno, 2000) chez les agents se plaignant le plus de la charge de travail.

193 L'ensemble des organisations syndicales du ministère développent une plateforme revendicative commune en 2017, dans le cadre des premiers pas de la négociation de la réforme territoriale de l'État, qui sera concrétisée après l'enquête. Les tracts afférents à cette situation sont disponibles sur le site du SNTEFP-CGT: SNTEFP-CGT, 18 mai 2017, « Une plateforme intersyndicale en défense des missions de service public, contre les réorganisations et les suppressions de postes ». URL: https://cgt-tefp.fr/une-plateforme-intersyndicale-en-defense-des-missions-de-service-public-contre-les-reorganisations-et-les-suppressions-de-postes/, consulté le 4 janvier 2023 ; SNTEFP-CGT, 13 mars 2018, « Les syndicats boycottent le CTM du 13 mars 2018 et obtiennent une audience avec le cabinet de la ministre ». URL: https://cgt-tefp.fr/boycott-ctm-13-mars-2018-audience-ministre/, consulté le 4 janvier 2023.

194 Voir par exemple, sur la question de l'indépendance et de la réforme Ministère fort : SYNTEF-CFDT, 2013, « Totem et tabou » ; SYNTEF-CFDT, 29 novembre 2013, « Le principe d'indépendance de l'inspection du travail : un prétexte pour refuser toute évolution? ». URL : https://syntef-cfdt.fr/2013/11/29/le-principe-dindependance-de-linspection-du-travail-un-pretexte-pour-refuser-toute-evolution/, consulté le 17 novembre 2022.

195 Dans plusieurs communications, elles dénoncent ainsi le boycott trop fréquent de certaines réunions d'instance par les autres organisations syndicales. UNSA-ITEFA, 2014, « CHSCT Ministériel : le travail impossible de ces 3 dernières années… ». URL : https://itefa.unsa.org/?CHSCT-Ministeriel-le-travail, consulté le 17 novembre 2022 ; UNSA-ITEFA, 21 juin 2018, « CHSTM du 21 juin 2018 : un rendez-vous manqué ? ». URL : https://itefa.unsa.org/?CHSTM-du-21-juin-2018-un-rendez-vous-manque, consulté le 17 novembre 2022. Dans la plupart de ses comptes-rendus d'instance, le SYNTEF-CFDT est moins directement critique. Il se contente de mentionner que plusieurs organisations syndicales ont pratiqué un boycott de l'instance auquel il n'a pas participé, à l'exception d'un boycott d'instance faisant suite à une vague de suicides ou tentatives de suicides de la part d'agents du ministère. Voir SYNTEF-CFDT, 21 juin 2018, « CHSCT-M du 21 juin 2018 : Déclaration préalable ». URL : https://syntef-cfdt.fr/2018/06/23/chsct-m-du-21-juin-2018-declaration-prealable/, consulté le 17 novembre 2022.

3.2.1. Une assemblée générale dans le Flarois. Les usager.es, motif et destinataires du boycott d'une partie de l'activité prescrite

La dénonciation du manque d'effectifs et de la charge de travail a été particulièrement visible lors d'une assemblée générale d'agents du pôle Travail du Flarois fin 2017, lancée pour discuter de « la surcharge de travail ». Cette initiative se produit dans un contexte local singulier par rapport à l'échelle nationale. Les agents semblent plus syndiqué.es que dans les deux autres départements, et le SNTEFP-CGT fait environ 50 % aux élections professionnelles. Dans le déroulé de cette assemblée générale, les revendications et les questions du service aux salarié.es s'articulent entre elles.

> L'assemblée générale, à laquelle sont présent.es une quarantaine d'agents de contrôle et de personnels de secrétariat, commence par un rappel des demandes formulées à la dernière réunion entre organisations syndicales[196] et direction. Ces dernières avaient requis des « mesures d'urgence ». Et en particulier, elles demandaient que tout.es les RUC, l'URACTI, voire la directrice du pôle Travail, soient mis à disposition des services pour faire des intérims. La direction aurait annoncé aux agents que l'ensemble des RUC allaient se voir attribuer des intérims décisionnels, concernant donc les autorisations de licenciement de salarié.e protégé.e. Cette annonce serait restée lettre morte, bien que trois RUC se soient porté.es volontaires pour en assurer. Un autre inspecteur mentionne que deux tiers des UC sont en sous-effectifs. Bien que le directeur départemental ait posé un avis de vacance régional, dans lequel il a annoncé qu'il demanderait le plus de postes possibles, « les ressources sont limitées ». Les agents de contrôle et les secrétaires mentionnent ensuite un certain nombre de tâches qui vont désormais leur être demandées et qui risquent d'alourdir encore davantage leur charge de travail. Puis ils et elles commencent à évoquer les « actions » à mettre en place pour protester contre cette situation. Cette deuxième partie de la discussion fait émerger un certain nombre d'enjeux concernant la place à accorder aux usager.es dans les modalités d'action.
>
> Une première série de désaccords concerne la réalisation d'actions qui pourraient impacter directement le traitement des demandes des usager.es. Dès le début de l'assemblée générale, un inspecteur, syndiqué à la CGT, souligne qu'« il faut aller vers l'extérieur, il faut pas que ça reste en interne, sinon ils jouent la montre sur tous les domaines ». Pour ce faire, il évoque deux types d'actions : interpeller publiquement la direction, et envoyer des courriers aux usager.es. Cette deuxième modalité d'action avait déjà été pratiquée quelques années auparavant : elle consiste à ne pas répondre aux demandes envoyées par les usager.es, et à leur envoyer un courrier expliquant que cette demande ne pourra pas être traitée en raison d'une situation de sous-effectifs. Mickaël Renin, un contrôleur du travail syndiqué à SUD, rappelle toutefois que les agents ayant envoyé lesdits courriers aux usager.es ont été « pris à parti » par la direction. Deux de ses collègues renchérissent : l'une n'a « pas de très bons souvenirs » des courriers aux usager.es, pour lesquels une de ses collègues a été individuellement sanctionnée pour

196 L'intervenant ne précise pas de quelles organisations syndicales il parle. On peut supposer qu'il s'agit de la SNTEFP-CGT, le SNUTEFE FSU, SUD-TAS et la CNT-TAS, dans la mesure où aucune autre organisation syndicale ne se manifeste pendant l'assemblée générale.

service non fait, et a subi une retenue sur salaire. Il vaudrait mieux « faire ressortir ce que l'on arrive à mal faire ». Une autre souligne qu' « on dit déjà toujours "non" aux usager.es » et qu'il lui semble « compliqué » de réitérer ce mode d'action. Une secrétaire d'UC argue quant elle que le boycott des usager.es, « c'est sur [les secrétaires] que ça retombe : aujourd'hui c'est ça la réalité, on a toute la journée des usager.es qui nous appellent en disant "il a pas répondu à ma demande" au téléphone, alors qu'au moins le boycott de Wiki't ça ne nous impacte pas ».

Un autre répertoire d'action incluant l'adresse aux usager.es concerne cette fois la publicisation de la situation aux organisations syndicales du secteur privé. Mickaël Renin avait en effet proposé une action selon lui moins exposante : communiquer une pétition et un courrier rédigé par les organisations syndicales du ministère, aux unions départementales et locales des syndicats de salarié.es. Cependant, Fanny Ruis, une autre inspectrice, non syndiquée, déclare ne pas être d'accord avec le principe d'une pétition aux usager.es : « c'est inconfortable pour les agents de contrôle, parce que ce sont les usager.es qui souffrent, ce sont eux les premières victimes, il y a des choses qu'on ne fait pas et ça nous fait mal, c'est compliqué ». Une inspectrice syndiquée à la CGT n'a pas la même vision : « l'usager est une victime des suppressions d'effectifs, pas du fait qu'on lui fait un courrier ». Elle explique qu'il pourrait être possible, tout en répondant à la demande, de faire un courrier-type d'accompagnement, qui ferait état de la volonté de traiter l'ensemble des demandes et de l'impossibilité actuelle de le faire. Elle reprend ainsi les remarques de son collègue concernant le fait qu'au-delà du boycott d'activités que les agents font déjà, « on souffre de ce qu'on n'arrive plus à faire ». Un autre inspecteur propose alors à la fois de s'adresser aux unions locales et départementales sans s'exposer individuellement aux usager.es, et de s'adresser aux usager.es non syndiqué.es en affichant aux portes de bureau des autocollants dénonçant le manque d'effectifs pour mener à bien les missions. Un inspecteur avait en effet émis l'idée d'afficher une carte du département où seraient coloriées en noir toutes les sections vacantes, et de placarder sur les bureaux vides une silhouette noire. Cette pratique d'affichage à destination des usager.es existe d'ailleurs déjà dans le département, où sur de nombreux bureaux figure un autocollant indiquant « non remplacement de 1 fonctionnaire sur 6 au ministère du Travail », avec six silhouettes et une silhouette barrée[197], ce qui n'a pas été sans occasionner des échanges houleux avec la hiérarchie.

Un autre inspecteur, lui aussi syndiqué à la CGT, rebondit alors sur la proposition de boycotter les réunions organisées par les RUC dans chaque UC et la saisine dans Wiki't. Cela créerait du temps libre et mettrait les agents moins en « porte-à-faux » avec les usager.es. Il propose de « lister plutôt les choses à ne pas faire », et de « dire sous forme de lettre collective les choses que l'on s'engage à ne pas faire ». Plusieurs agents ont en effet déclaré qu'ils préféraient boycotter d'autres actions que la réponse aux usager.es : par exemple, une contrôleuse du travail a expliqué qu'elle préférait arrêter de contrôler les PSI et répondre à la réclamation individuelle. Elle a dénoncé le fait que les supérieur.es hiérarchiques refusent que les agents traitent la réclamation individuelle, « alors que c'est pas forcément du prud'hommes »[198]. Ce sont finalement ses propositions, consistant à dire que « c'est mieux de boycotter la demande hiérarchique que de boycotter les usager.es », qui vont être retenues. L'idée est de maintenir ces

197 Voir l'image présentée en annexe n° 6.

198 Sur ces enjeux, nous renvoyons au chapitre 2.

> actions jusqu'à ce que les ancien.nes contrôleur.es aient repris leur poste après leur formation.[199]

La focalisation de cette assemblée générale sur la « surcharge de travail » donne lieu, outre la réitération du boycott de Wiki't, à de nouvelles formes de boycott, qui sont indexées à la fois aux revendications liées aux effectifs et à celles liées à la prescription. Au terme de ces discussions, les participant.es à cette assemblée générale écartent l'option d'arrêter de répondre aux sollicitations des usager.es. Le boycott concerne alors ce qui n'est pas conçu comme une composante centrale de l'activité de contrôle. Surtout, il s'applique à ce qui n'est déjà pas réalisé en temps normal, faute de temps, comme les intérims, et à ce qui est réalisé au prix du reste de l'activité, comme les demandes d'autorisation de licenciement de salarié.es protégé.es. Autrement dit, plus que de s'opposer, comme dans la période précédente, à la reddition de comptes matérialisée par Wiki't et par les entretiens annuels d'évaluation (Szarlej-Ligner, 2016), les agents souhaitent rendre visible une situation d'« activité empêchée » (Clot, 2015). Dans le même temps, ils et elles cherchent à se préserver des dilemmes professionnels que provoquerait le fait d'augmenter le taux de non-réponses à la demande des usager.es : ce répertoire d'action impliquerait en effet de visibiliser un arbitrage temporel qui, selon les termes d'une inspectrice, leur « fait mal ».

Ces discussions concernant les modalités d'action collective à mettre en place pour dénoncer les sous-effectifs font alors intervenir une double figure de l'usager.e. D'un côté, les agents cherchent à l'engager comme témoin de la dégradation du service public qu'ils perçoivent. Ils et elles envisagent de le positionner comme destinataire de leurs récriminations, de façon à le constituer en allié.e voire en soutien de leurs mobilisations collectives. C'est en particulier le cas des usager.es organisé.es que constituent les organisations syndicales de salarié.es. La participation des usager.es aux mobilisations collectives d'inspecteur.es a d'ailleurs pu être constatée lors de rassemblements organisés à Paris pour dénoncer les sanctions prononcées contre certain.es inspecteur.es, comme Aurianne Cothenet en 2017 et Anthony Smith en 2020[200]. Dans ces deux rassemblements étaient présent.es des représentant.es de plusieurs fédérations et unions départementales des organisations syndicales de salarié.es, en particulier de la FSU, de la CGT, de SUD et de la CNT. Ils et elles sont monté.es à la tribune pour exprimer leur soutien aux inspecteur.es mis.es en cause, dans des discours dénonçant les sous-effectifs et/ou les atteintes à l'indépendance statutaire.

---

199 Notes de terrain du 28 novembre 2017, Flarois.

200 Notes de terrain du 14 décembre 2017, Paris ; notes de terrain du 21 juillet 2020, Paris. Aurianne Cothenet, une inspectrice du travail membre du Conseil national de SUD-Travail Affaires Sociales, a été mise à pied pendant un mois après être apparue dans un reportage télévisé lors de la « chasse aux DRH ». Ce rassemblement était organisé fin août 2017 par des syndicalistes, artistes et intellectuel.les à l'occasion d'un congrès réunissant les DRH d'entreprises du CAC40. Interviewée par l'Humanité, cette inspectrice avait affirmé de façon humoristique être venue pour « faire la chasse à la Ministre » suite à son silence face aux organisations syndicales concernant les suppressions de poste (L'Humanité, 12 octobre 2017, « Paris. Ouverture de "la chasse aux DRH dans le XVIe" ». URL: https://www.humanite.fr/videos/paris-ouverture-de-la-chasse-aux-drh-dans-le-xvie-643653, consulté le 18 février 2021). À la suite de cet événement, une procédure disciplinaire avait été engagée à son encontre pour atteinte au devoir de réserve, tandis qu'elle soutenait être intervenue au titre de ses responsabilités syndicales. Au sujet d'Anthony Smith, voir introduction, et *infra,* section 3.3.

D'un autre côté, cette pratique de l'usager.e comme destinataire des mobilisations pose une question épineuse qui fait intervenir un deuxième registre de catégorisation de l'usager.e. Dans un contexte où les usager.es sont aussi saisi.es comme des victimes collatérales ou directes des transformations organisationnelles, la non-réponse à la demande comme répertoire d'action ferait peser sur eux les conséquences des mobilisations des agents de contrôle[201], qui entendent précisément les défendre en défendant leurs conditions de travail. Enfin, si ces mobilisations de défense des conditions de travail sont consubstantiellement conçues comme des mobilisations de défense des droits des salarié.es dans le cadre du « mythe structurant » associant l'inspection du travail et la protection des travailleur.es, les organisations d'employeurs ne sont quant à elles pas envisagées comme des témoins et appuis potentiels[202]. Seule Fanny Ruis mentionne la possibilité d'envoyer également des courriers aux employeurs, mais cette proposition n'est reprise par aucun.e des participant.es. Dans cette assemblée générale, le terme d'« usager.es » semble donc implicitement désigner avant tout les salarié.es.

3.2.2. Une autorité centrale qui tente de réaffirmer son pouvoir de prescription

Bien que nous n'ayons pas pu objectiver l'ampleur de ces boycotts de l'activité prescrite à l'échelle nationale, les rappels à l'ordre de l'administration centrale attestent de l'importance que cette dernière leur accorde, et du caractère conflictuel des relations sociales dans l'institution.

Ce sont tout d'abord les boycotts plus classiques des dispositifs de reddition de comptes qui concentrent l'attention de la DGT. En 2019, dans un contexte où la Cour des comptes recommande de faire disparaître l'organisation du travail en sections généralistes, qui est jugée « inadapté[e] » en raison d'un « taux de vacance de poste élevé »[203], le DGT, tout en affirmant l'importance de conserver pour l'instant une organisation en sections, présente ce *statu quo* au conditionnel. Il affirme que les « inconvénients » de cette organisation territoriale sont « renforc[és] » par le boycott de Wiki't, des réunions de service, des actions prioritaires ou des entretiens annuels d'évaluation. Par conséquent, « [l]a pertinence [du maintien des sections] doit être revue en fonction de l'évolution du contexte économique et social mais aussi en fonction de l'engagement de chacune et chacun à agir dans un système articulé où nul n'est propriétaire de sa charge et se doit à la fois de s'inscrire dans un cadre collectif et de rendre compte de son activité »[204]. Autrement dit, le maintien de sections généralistes est formulé comme la contrepartie de l'obéissance des agents à la reddition

201 On notera que dans cette assemblée générale, à laquelle participent pourtant des personnels de secrétariat et des agents de renseignement, les discussions se concentrent sur le répertoire d'action que les agents de contrôle, majoritaires dans la réunion, vont adopter. Si des personnels de secrétariat prennent la parole, c'est avant tout pour souligner qu'elles sont en première ligne du mécontentement de l'usager.e face à certaines pratiques de boycott. La répartition des sujets de discussion peut alors être interprétée comme le signe de la division morale du travail entre ces catégories d'agents (Hughes, 1996a), que nous analyserons au chapitre 2.

202 On peut d'ailleurs faire un parallèle entre cette perception des organisations syndicales et la perception, dans la pratique de travail, des collectifs de travail présents dans les entreprises, et plus particulièrement des représentant.es du personnel, comme des appuis potentiels à l'application du droit du travail. Les implicites de cette norme professionnelle, qui était déjà constatée dans les années 1980 (Dodier, 1986 ; 1987), seront analysés au chapitre 4.

203 Cour des comptes, 2020, « Le bilan », p. 34.

204 Struillou Y., 2019, « Lettre du DGT ».

de comptes et de leur inscription dans une activité orientée en fonction des priorités nationales déterminées par l'autorité centrale. Ce rappel à l'ordre n'est pas sans crisper les agents du Gonelois.

> Lors d'un déjeuner, quelques jours après la publication de la lettre, deux inspecteurs et un contrôleur, qui ont pu pratiquer des boycotts par le passé mais remplissent désormais Wiki't, interprètent cette circulaire comme un « chantage à la section ». Aziz Ramdaoui, contrôleur du travail depuis neuf ans, déplore ainsi l'image véhiculée par la lettre, d'agents de contrôle constituant des « cow-boys » agissant au mépris des règles en se concevant comme l'incarnation de la défense des salarié.es. Les trois agents sont d'accord pour définir cette lettre comme du « chantage ». Selon Louis Sergne, inspecteur depuis huit ans, « la lettre dit : on conserve les sections, mais si vous y tenez il faut se mettre au boulot pour garder ces objectifs ». Aziz Ramdaoui renchérit : « "vous avez intérêt à bien vous tenir". »[205]

Le fait de conditionner le maintien des sections à la reddition de comptes, se double l'année suivante d'une posture plus disciplinaire. Celle-ci concerne les pratiques de boycott établies lors de l'assemblée générale que nous avons analysée. En 2020, Yves Struillou écrit une lettre aux directions départementales et régionales du ministère, ayant pour objet le « boycott des intérims et du traitement des demandes d'autorisation de rupture ou de transfert du contrat de travail des salariés protégés ». Il constate que ces actions sont menées « dans plusieurs départements » par des inspecteur.es du travail[206]. Cette préoccupation de l'administration centrale n'est pas nouvelle. Elle avait par exemple déjà donné lieu à une note de service plus courte en 2014, concernant divers boycotts et perturbations de réunions. La note rappelait l'état du droit en la matière et les procédures disciplinaires à engager en cas de manquement[207]. La lettre du DGT aux agents développait également sur plusieurs pages en 2019 les raisons de l'illégitimité d'un certain nombre de revendications et de modalités d'action[208]. La note publiée en 2020 est cependant plus prescriptive à l'égard des responsables des services déconcentrés. Le DGT leur demande de recevoir sans délai les inspecteur.es concerné.es pour « évaluer [leur] charge de travail » et « prendre les mesures d'aménagement utile », tout en rappelant aux agents « le principe de continuité du service qui impose la réalisation des intérims ainsi que les risques notamment en matière disciplinaire et de retenues sur salaires pour service non fait auxquels l'agent s'expose en cas de refus d'honorer ses obligations de service ». Ces boycotts ne constituent pas pour le DGT « un mode d'action syndicale licite ». En particulier, s'agissant de l'instruction des demandes de LSP, ils « discrédite[nt] l'institution » et « constitue[nt] un manquement avéré au devoir de réserve »[209]. Yves Struillou

205 Notes de terrain du 12 avril 2019, Gonelois.

206 Direction générale du travail, 7 février 2020, « Note à Mesdames les Directrices et Messieurs les Directeurs Régionaux des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi, et à Mesdames les Directrices et Messieurs les responsables d'unités départementales, sur le boycott des intérims et du traitement des demandes d'autorisation de rupture ou de transfert du contrat de travail des salariés protégés ».

207 Direction générale du travail et direction des ressources humaines, 11 décembre 2014, « Note aux Directeurs régionaux des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et à Monsieur le directeur de l'Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle ».

208 Struillou Y., 2019, « Lettre du DGT ».

209 Direction générale du travail, 7 février 2020, « Note ».

recommande donc d'envisager des sanctions disciplinaires dans ces cas, et de lui faire remonter au plus tard deux semaines après réception du courrier, les mouvements de boycott et les mesures qui y ont été apportées pour chacun.e des agents concerné.es, de façon nominative. Ces instructions articulent donc une prise en compte de la nécessité d'aménager la charge de travail pour certains cas individuels, avec une incitation à la sanction des agents pratiquant ce répertoire d'action. Elles peuvent être lues comme le signe d'une certaine préoccupation de l'autorité centrale concernant la relativisation de son pouvoir de prescription, et ses effets sur l'application du droit et la crédibilité de l'institution tout entière.

Ces productions, ainsi que les éléments qui précèdent, montrent que la question des moyens alloués au contrôle des entreprises constitue depuis la réforme Ministère fort un point de tension à l'inspection du travail. Il s'ajoute à celui qu'a suscité la mise en place des dispositifs de « bureaucratisation managériale » (Szarlej-Ligner, 2017). Les propos et mobilisations des personnels de contrôle, tout autant que la réponse plus prescriptive que l'administration centrale entend apporter aux actions collectives, mobilisent, comme c'est également le cas avec la catégorie de « demande sociale », la question du service rendu aux usager.es dans des cadrages antagonistes. D'un côté, les organisations syndicales et agents mobilisé.es, se posant en « agents au service des citoyen.nes » (Maynard-Moody, Musheno, 2000), mettent en avant le manque de crédibilité face aux usager.es créé par la qualité empêchée, et la souffrance au travail que ces arbitrages temporels en défaveur des usager.es génèrent (Clot, 2015). De l'autre, la DGT argue du discrédit créé par les boycotts, et cadre ses agents comme des « agents de l'État » (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Le durcissement de la réponse de l'administration centrale est justifié par l'invocation d'un service public devant être continu et d'une institution devant être crédible, là où les agents dénoncent précisément une non-continuité du service et une absence de crédibilité liées aux sous-effectifs. Cette controverse a été exacerbée au début de l'épidémie de Covid-19.

3.3. Contrôler en temps de crise sanitaire. Un ressenti du manque de moyens exacerbé

Des entretiens téléphoniques avec deux inspectrices pendant le premier confinement, puis avec trois inspecteur.es et un contrôleur en septembre 2020[210], et la lecture de la documentation disponible, mettent en évidence, au sein du Gonelois, l'exacerbation du ressenti de manque de reconnaissance institutionnelle souligné pendant la période. Si cette période a marqué la fin de l'enquête par observations, les récits récoltés rejouent à nouveaux frais l'articulation entre la perception d'une « qualité empêchée » (3.3.1.) (Clot, 2015) et celle d'une absence de reconnaissance institutionnelle, voire d'une sanction, de l'implication dans le travail de contrôle (3.3.2.).

210 En raison du contexte sanitaire, et de façon exceptionnelle, les entretiens menés en avril 2020 ont été effectués par téléphone, et ceux qui l'ont été en août et septembre 2020, en visioconférence.

3.3.1. Ne pas avoir les moyens de contrôler la conformité au droit du travail

Les agents expriment tout d'abord le sentiment de ne pas être doté.es des moyens techniques nécessaires pour effectuer correctement leurs missions. Pendant le premier confinement, au ministère du Travail, seul.es sont en poste ceux qui disposent à domicile du matériel nécessaire pour télétravailler, et qui n'ont pas de charges familiales les en empêchant. Cela réduit logiquement le nombre de contrôleur.es et d'inspecteur.es du travail pouvant assurer le contrôle des entreprises. En outre, les agents rencontrent un certain nombre de difficultés techniques pour télétravailler, dont l'ampleur varie selon les départements. Les accès à distance à l'espace numérique de travail ne sont pas toujours possibles, de même que l'accès aux adresses mail génériques de chaque unité de contrôle. De ce fait, certain.es agents n'ont accès, *via* les archives de leur boîte mail professionnelle nominative, qu'aux coordonnées des entreprises avec lesquelles ils ont déjà échangé, ce qui réduit leur capacité d'initiative. Amélie Lechenel, inspectrice du travail, raconte ainsi avoir passé deux jours à chercher sur internet les coordonnées des employeurs de son secteur afin de leur demander des informations sur les prochains Comités sociaux et économiques prévus dans les établissements appartenant à sa section d'inspection[211]. En outre, d'après nos recherches sur Internet lors du premier confinement, cette adaptation de l'activité ne donne pas toujours lieu à une information sur les sites internet des services départementaux du ministère du Travail. Par conséquent, les lignes téléphoniques et les adresses mail génériques n'étant pas toujours redirigées, il est parfois impossible aux usager.es n'ayant pas déjà les coordonnées des agents de les contacter. Cela réduit fortement l'accessibilité des services, et a pu entraîner un report de leurs demandes sur les organisations syndicales (Biland et al., 2022).

De plus, ce contrôle se fait essentiellement à distance : pour éviter la propagation de l'épidémie, et dans un contexte de pénurie de masques[212] qui touche aussi les agents du ministère du Travail, il est fortement conseillé aux agents de ne se rendre dans les entreprises que pour les situations particulièrement graves ou urgentes que sont les enquêtes suite à accident grave ou mortel, les contrôles faisant suite à un droit d'alerte pour danger grave et imminent, « les atteintes à l'intégrité physique et morale des salariés, à leur dignité », et « les atteintes aux droits fondamentaux de la personne humaine »[213]. Même lorsqu'une de ces situations est visée, il semble difficile d'obtenir des moyens pour contrôler. Marion Hugheneau, qui avait été confinée alors qu'elle était en vacances dans une autre région, a souhaité revenir dans le Gonelois au cours du confinement, après avoir reçu plusieurs alertes pour danger grave et imminent sur des chantiers. Comme sa section d'inspection est située dans une zone peu accessible en transports en commun, elle a souhaité emprunter, comme d'ordinaire, une voiture de service, mais aucune d'entre elles n'était disponible pendant un certain temps. Elle affirme avoir appris un peu plus tard, en appelant la secrétaire générale de la direction départementale, que « la hiérarchie s'était attribué un véhicule de fonction, pour ne pas prendre les

211 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 6 avril 2020.

212 Voir à ce propos Deroche C. *et al.*, 2020, « Santé publique ».

213 Direction générale du travail, 30 mars 2020, « Note relative aux modalités d'intervention du système d'inspection du travail dans les entreprises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire », p. 3.

transports »[214]. Ces conditions rendent l'exercice des missions particulièrement compliqué, dans la mesure où le contrôle de l'application de la législation du travail repose en grande partie sur des constats effectués sur place. En outre, après avoir demandé à avoir des équipements de protection individuelle, Marion Hugheneau a reçu des masques chirurgicaux. À l'inverse, ses collègues d'un autre département ont refusé de « contrôler avec ça », et obtenu des FFP2 suite à ce refus[215].

Plusieurs agents témoignent alors de pratiques de contrôle à distance. Celles-ci consistent à envoyer des courriers aux directions d'entreprise pour leur rappeler leurs obligations. D'autres demandent aux employeur.es d'envoyer par mail des pièces justificatives et des photos des équipements de travail attestant d'une protection des salarié.es contre le virus[216], mais ces preuves s'avèrent difficiles à obtenir (Biland et al., 2022). Ces pratiques se développent dans un contexte où la hiérarchie accompagne peu les agents.

3.3.2. Faible prescription nationale et importance du contrôle local. La hiérarchie comme frein au travail ?

À cette faiblesse ressentie des moyens permettant d'assurer une continuité de la prise en charge de la demande, s'ajoutent le sentiment d'un manque d'outils de la part de la DGT pour savoir comment travailler dans ce contexte, ainsi que des incompréhensions concernant la teneur des prescriptions hiérarchiques. En effet, la note la plus conséquente de la DGT pour déterminer les modalités d'intervention dans les entreprises paraît le 30 mars, soit deux semaines après le début du confinement. Elle est précédée, le 13 mars, d'une instruction rappelant brièvement les prérogatives de l'administration du travail en matière de droit d'alerte, et le 17 mars, d'une autre instruction se concentrant sur la façon d'effectuer à distance des enquêtes pour licenciement de salarié.es protégé.es. Le contenu de la note du 30 mars en termes d'orientation de l'activité est limité. Entre autres choses, elle rappelle tout ce qui n'est pas dans les prérogatives des agents lorsqu'ils sont saisi.es suite à l'exercice d'un droit d'alerte par les représentant.es du personnel, énonce quatre thèmes prioritaires de contrôle sur site, et détaille longuement les modalités d'intervention à distance dans les entreprises. Elle indique également que les courriers-types rappelant aux employeur.es leurs obligations générales en matière d'hygiène et de sécurité, qui avaient fait l'objet d'une controverse avec le SNTEFP-CGT, sont à exclure[217].

214 Entretien avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

215 Entretien avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

216 Entretien téléphonique avec Amélie Lechenel, Gonelois, 6 avril 2020.

217 En l'absence de soutien à l'activité juridique de la part de la DGT, le SNTEFP-CGT publie le 18 mars, soit le lendemain du premier confinement, des lettres-types et des modèles de constat « pour attester de l'insuffisance de mesures de protection mises en œuvre pas les employeur-euses et de la légitimité du droit de retrait ». Quelques jours plus tard, le syndicat est désavoué par la DGT, qui lui reproche d'avoir produit des contrefaçons de documents administratifs. Nous n'avons pas eu accès au courrier du DGT mais quelques éléments sur cette controverse sont fournis dans les productions de ce syndicat. SNTEFP-CGT, 18 mars 2020, « Covid-19 : protégeons les salarié-es avant les entreprises !! La CGT-TEFP met à votre disposition une lettre d'observations et un constat d'exercice légitime du droit de retrait ». URL : https://cgt-tefp.fr/covid-19-protegeons-les-salarie-es-avant-les-entreprises-la-cgt-tefp-met-a-votre-disposition-une-lettre-dobservations-et-un-constat-dexercice-legitime-du-droit-de-retrait/, consulté le 4 janvier 2023 ; SNTEFP-CGT, 20 mars 2020, « Covid-19 : le DGT en chef de guerre ». URL :

La note comporte ainsi un certain nombre d'instructions par la négative, et des consignes générales de procédure. Hormis la restriction du champ des contrôles sur site aux thématiques graves et urgentes, elle formule en revanche peu de recommandations et de pistes précises sur les pratiques de contrôle de la conformité au droit. Elle est ainsi jugée trop « abstraite » et « théorique » par les agents interrogées[218]. Valérie Machuel déclare ainsi, *a posteriori,* qu'elle n'a « pas du tout été encadrée » pendant le premier confinement[219]. En effet, la rareté et le caractère succinct de ces notes laisserait les agents peu outillé.es pour organiser leur activité : l'orientation de la politique du travail manquerait d'une réflexion sur ce qui est praticable. Amélie Lechenel, pendant ce même confinement, souligne qu'il est « moralement difficile » de « prend[re] des décisions toute seule »[220]. En effet, certain.es agents sont particulièrement saisi.es par les salarié.es, ce qui aiguise, dans ce contexte particulier, les dilemmes liés à la priorisation de l'activité.

Enfin, ces difficultés sont redoublées par les atermoiements du ministère du Travail concernant la qualification juridique du risque sanitaire sur le lieu de travail, et des mesures à prendre pour les résorber. D'une part, la DGT est tout d'abord réticente à qualifier la Covid-19 comme risque chimique, alors même que des agents ont commencé à engager des procédures en ce sens (Biland et al., 2022). D'autre part, dans les premiers temps de la crise sanitaire, le ministère du Travail publie des fiches de prévention contre la Covid-19 par branche, qui entrent en tension avec les dispositions du Code du travail en matière d'hygiène et de sécurité que les agents ont coutume d'utiliser. En outre, elles sont souvent plus souples et moins contraignantes que ces dernières (Biland et al., 2022).

Cette absence d'orientation nationale sur les modalités pratiques du travail de contrôle est contrebalancée, dans certaines directions déconcentrées, par un droit de regard hiérarchique important à l'échelon départemental. Dans le cadre d'une faible coordination par l'autorité centrale, la détermination de la politique d'application du droit du travail en période de crise est en effet déléguée aux échelons régionaux et départementaux, entraînant vraisemblablement de fortes disparités locales dans les modalités d'encadrement du travail (Biland et al., 2022). Des agents regrettent l'absence d'information sur les pratiques de leurs collègues, et le manque d'outils de coordination. Valérie Machuel, quant à elle, explique qu'elle n'a pas été mise au courant lorsque les équipements de protection individuelle sont arrivés dans son unité départementale[221]. De la même façon, alors qu'il a été demandé aux inspecteur.es de participer au contrôle des demandes d'activité partielle, elle n'a reçu aucune formation à cet égard, et n'a d'ailleurs eu aucune réunion avec ses collègues pendant l'ensemble du premier confinement. En revanche, deux inspectrices témoignent du fait qu'elles ont été contactées par leur direction, elle-même mandatée par la préfecture, pour savoir s'il existait sur leur section d'inspection des entreprises de transport routier de voyageur.es

https://cgt-tefp.fr/covid-19-le-dgt-en-chef-de-guerre/, consulté le 4 janvier 2023.

218 Entretien téléphonique avec Amélie Lechenel, Gonelois, 6 avril 2020 ; entretien téléphonique avec Carole Poullain, Gonelois, 15 avril 2020.

219 Entretien en visio avec Valérie Machuel, Gonelois, 1er septembre 2020.

220 Entretien téléphonique avec Amélie Lechenel, Gonelois, 6 avril 2020.

221 Entretien en visio avec Valérie Machuel, Gonelois, 1er septembre 2020.

ou de fabrication de masques[222]. Les directions déconcentrées du ministère du Travail deviennent ainsi vraisemblablement, en cette période de crise, les courroies de transmission des besoins des services préfectoraux, sans pour autant remplir un rôle d'accompagnement des agents dans leur travail de contrôle. Dans le Gonelois, les agents bien intégré.es à des collectifs de travail compensent donc cette mutualisation jugée insuffisante par la création de groupes de discussion affinitaires sur leurs téléphones, ce qui leur permet de s'échanger des informations.

Ce faible travail de mise en commun va de pair avec une surveillance importante de l'activité. L'instruction DGT du 30 mars conseille fortement aux agents d'échanger avec leur hiérarchie concernant chaque contrôle envisagé, qu'il soit à distance ou sur site, et enjoint à consulter systématiquement les supérieur.es direct.es dès chaque saisine pour droit d'alerte[223]. Plusieurs agents expliquent qu'ils ont été incité.es à demander l'avis de leur hiérarchie avant de se déplacer pour contrôler un établissement. Dans le contexte du confinement, le fait que la présence hiérarchique se manifeste plus sur le mode du contrôle que du conseil et de l'accompagnement vient exacerber la critique de l'augmentation du pouvoir bureaucratique que nous avons analysée dans la première partie. Contrairement à d'autres secteurs dans lesquels la crise sanitaire engage plutôt des restructurations dans les relations professionnelles, comme à Pôle Emploi (Clouet, 2020), elle semble ici plutôt prolonger les tensions constatées les années précédentes.

Dans un contexte où le contrôle de la protection sanitaire des travailleur.es entre en tension avec la préservation de la continuité de l'activité économique (Biland et al., 2022), l'articulation entre le manque de moyens, l'absence d'accompagnement et l'accroissement de la prescription hiérarchique aiguise donc l'expression du manque de reconnaissance et d'une « qualité empêchée » (Clot, 2015). Cet empêchement, qui désigne en clinique de l'activité le sentiment de ne pas pouvoir bien faire son travail, et qui lie souffrance au travail et organisation du travail, est parfois doublé pendant cette période d'empêchements plus directs de l'activité. Les agents expriment aussi un empêchement explicite de mener à bien leurs missions. En effet, certain.es de leurs collègues se sont vu.es sanctionné.es ou menacé.es de sanction[224] pour avoir, selon leur hiérarchie, outrepassé leurs prérogatives de mise en application du droit alors qu'ils rappelaient aux employeur.es leurs obligations pour protéger les salarié.es.

C'est ce que montre la mise à pied d'Anthony Smith mi-avril 2020, dont nous avions restitué les conditions en introduction de cette thèse. Pour rappel, cet inspecteur avait été suspendu puis sanctionné par une mutation, après avoir été accusé d'avoir outrepassé ses prérogatives dans le cadre du contrôle d'une entreprise d'aide à la personne. Sa mutation d'office a été invalidée en septembre 2022 par le tribunal administratif de Nancy, dont il dépend. À ce propos, il est notable de

222 Entretien téléphonique avec Amélie Lechenel, Gonelois, 6 avril 2020 ; entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

223 Direction générale du travail, 30 mars 2020, « Note ».

224 Des menaces de sanction sont aussi attestées par des articles de presse dès avant la sanction d'Anthony Smith. Voir Goanec M. et Israël D., 30 mars 2020, « L'inspection du travail gère avec peine les revirements du pouvoir », *Mediapart*. URL : https://www.mediapart.fr/journal/france/300320/l-inspection-du-travail-gere-avec-peine-les-revirements-du-pouvoir, consulté le 3 janvier 2023.

voir qu'il n'était pas seulement reproché à cet inspecteur, occupant des fonctions à responsabilité au SNTEFP-CGT, d'avoir entamé une procédure de référé et rappelé l'employeur à ses obligations. Anthony Smith était aussi accusé d'avoir cessé de remplir Wiki't depuis 2019, d'avoir refusé de prendre en charge certains dossiers relatifs à une section en intérim, et de ne pas s'être rendu à ses entretiens annuels d'évaluation. Ces pratiques peuvent correspondre aux boycotts de l'activité prescrite et de la reddition de comptes que nous avions déjà évoqués. Si le tribunal administratif rejette le qualificatif de faute[225], le fait que la DGT les invoque peut être considéré comme une continuité des menaces de sanction qu'elle formulait deux mois plus tôt à l'encontre des agents pratiquant ces répertoires d'action[226].

Ainsi, les motifs de sanction de cet inspecteur sont à la fois révélateurs d'enjeux propres à la période du confinement et de la crise sanitaire, et d'une continuité avec le contexte conflictuel à l'inspection du travail à la fin des années 2010. Ils sont en effet symptomatiques de tensions qui portent à la fois sur la priorisation, la reddition de comptes, et sur les moyens dont les agents devraient disposer pour accomplir leurs missions face aux publics. Plusieurs syndicats accusent ainsi le ministère du Travail d'empêcher les agents de faire leur travail : il défendrait les employeur.es en infraction face à leurs propres collègues, ce qui aurait des conséquences sur la santé des salarié.es. À l'inverse, la DGT reproche à certain.es agents, ou au SNTEFP-CGT, d'abuser de ses prérogatives vis-à-vis des employeur.es. La question de la prise de parti pour un certain type d'usager.e, est donc au cœur du débat.

*

Dans le contexte de réduction des effectifs que nous avons montré, plusieurs agents rencontré.es font état d'une charge de travail accrue. Ces évolutions ont en particulier des conséquences sur le périmètre d'intervention des agents de contrôle et des secrétaires d'unité de contrôle. Celui-ci peut être amené à doubler en cas d'intérim. Les agents doivent alors arbitrer dans la multiplicité de tâches, d'entreprises et d'usager.es auxquels ils et elles sont confronté.es. Le sentiment de mal faire son travail et de mal répondre aux sollicitations salariées donne lieu, dans un Baldanois peu syndiqué, à des récriminations visant la DGT dans une réunion d'unité de contrôle. Il débouche, dans un Flarois plus rompu aux mobilisations collectives, sur une assemblée générale dans laquelle l'usager.e est présenté.e à la fois comme victime des réformes et comme destinataire de l'action collective. Dans ce département, les discussions débouchent sur un boycott des tâches perçues comme secondaires ou comme irréalisables, comme c'est le cas des intérims. Dans les deux cas, la dénonciation de la charge de travail s'articule avec la volonté d'une reconnaissance de cette dernière, et plus largement de l'implication dans le travail de contrôle. Ces enjeux sont devenus encore plus visibles dans le contexte du premier confinement. Dans ce contexte particulier, dans

225 Pour un exposé des motifs, voir Tribunal administratif de Nancy, 3e chambre, 2022, Décision N°2002450, Audience du 28 septembre 2022, Décision du 20 octobre 2022. URL : http://nancy.tribunal-administratif.fr/content/download/193941/1837806/version/1/file/2002450.pdf, consulté le 21 décembre 2022.

226 Direction générale du travail, 7 février 2020, « Note ».

lequel s'observe une tension entre protection sanitaire des salarié.es et santé économique des entreprises, la perception d'une « qualité empêchée » (Clot, 2015) semble accrue. Elle s'articule avec celle d'un renforcement du droit de regard hiérarchique, voire, dans certains cas, avec celle d'un empêchement direct de mener les missions de contrôle de la protection des salarié.es contre le virus, matérialisé par des sanctions.

Conclusion

Les transformations qui traversent l'inspection du travail depuis la réforme Ministère fort sont empreintes de principes et de dispositifs inspirés du nouveau management public. En particulier, elles s'appuient sur des dispositifs de quantification de l'activité et cherchent à amorcer une standardisation de la relation aux usager.es. L'analyse que nous en avons faite dans ce chapitre éclaire le contexte organisationnel dans lequel prennent place les pratiques professionnelles de ses agents. Elle montre aussi que la définition des usager.es de cette institution cristallise des tensions entre les différent.es acteur.es du « système d'inspection du travail ». La perception du rôle de l'inspection du travail face à ses publics apparaît comme un point nodal des justifications avancées pour réformer l'institution, et des résistances, plus ou moins ouvertes et plus ou moins collectives, face à ces transformations des conditions de travail. Premièrement, dans le cadre des dispositifs directement ou indirectement hérités de la réforme Ministère fort, la DGT cherche à formaliser l'organisation du travail des agents d'inspection et le positionnement vis-à-vis du public. Elle défend ce faisant la réduction du pouvoir discrétionnaire des agents, qui porterait préjudice à l'équité de traitement des usager.es (Maynard-Moody, Musheno, 2000). La plupart des agents semblent ne tenir compte que de façon oblique des nouveaux dispositifs introduits, voire s'y opposent de façon explicite en défendant leur autonomie professionnelle au nom de l'intérêt des usager.es (Maynard-Moody, Musheno, 2000), et en particulier des salarié.es. Implicitement ou explicitement, ils défendent le fait de conserver un pouvoir discrétionnaire concernant le temps à accorder à chaque usager.e ou le choix des entreprises et des suites en matière de contrôle. Deuxièmement, la DGT codifie la relation des agents avec leur public, et des dispositifs incitatifs sont mis en place, qui visent plus spécifiquement les directions d'entreprise et les TPE. Ces derniers instaurent ou réaffirment les obligations des agents vis-à-vis de ces catégories de publics. *A contrario*, les rendez-vous que les agents de contrôle ont avec leurs différents publics ne sont pas pris en compte par l'autorité centrale. De façon plus générale, les salarié.es, organisé.es ou non font l'objet d'un intérêt moindre de la part de la DGT et des institutions d'évaluation et d'inspection des politiques publiques. Ce différentiel de visibilité institutionnelle peut donner lieu, du côté des agents, à la dénonciation d'un manque de reconnaissance du travail qu'ils effectuent auprès des salarié.es.

Troisièmement, ces transformations ont lieu alors que les services déconcentrés du ministère du Travail, dans le cadre de la réduction des dépenses publiques, font l'objet de diminutions d'effectifs. C'est l'inspection du travail, et, en son sein, les inspecteur.es du travail, qui semblent les plus

épargné.es par ce processus. Le départ en formation des contrôleur.es du travail, ainsi que les tendances plus générales de baisse des effectifs, provoquent toutefois un doublement temporaire du nombre d'entreprises et de salarié.es à charge pour les agents de contrôle. Ces circonstances sont à l'origine de plaintes qui s'observent exclusivement dans les services de contrôle et qui concernent la charge de travail. Selon les configurations de relations professionnelles propres à chaque département, celles-ci donnent lieu à des formes de conflictualité plus ou moins collectives et perturbatrices de l'activité. Elles semblent toutefois l'être assez pour provoquer des rappels à l'ordre de la DGT concernant les devoirs des agents en termes de continuité de l'activité pour les usager.es. De leur côté, les agents mobilisé.es se plaignent de ne pas pouvoir servir le public correctement en raison des suppressions d'effectifs.

Enfin, ces enjeux se trouvent rejoués lors du premier confinement décrété dans le cadre de l'épidémie de Covid-19. Dans un contexte où la mission de contrôle de l'application du droit du travail et celle de la continuité de l'activité économique sont mises en tension, les récits de plusieurs agents de contrôle attestent du sentiment de ne pas pouvoir mener les missions à bien. Cet empêchement est tout d'abord perçu comme indirect, lorsqu'il est relié au manque de moyens matériels pour accomplir les suivis d'entreprise et les contrôles. Il est aussi jugé plus direct, à travers l'accroissement du droit de regard hiérarchique sur le travail de contrôle. Celui-ci atteint son point culminant lors de la mise à pied d'un inspecteur du travail.

Toutefois, il convient de ne pas homogénéiser trop fortement les conceptions du métier et du service aux usager.es avancées par les agents. Sur ces points, l'intégration des positionnements du SYNTEF-CFDT et de l'UNSA Itefa, et le fait que l'enquête ait été menée auprès d'agents qui, pour la plupart, ont environ dix ans d'ancienneté, nuance les résultats des travaux précédents (Szarlej-Ligner, Tiano, 2013 ; Szarlej-Ligner, 2016 ; 2017). En effet, comme la totalité des agents de renseignement rencontré.es, un certain nombre d'agents de contrôle n'expriment pas d'opposition de principe à la reddition de comptes et aux réformes en cours, bien qu'ils ne se conforment pas entièrement aux actions prioritaires qui sont attendues d'eux. En revanche, dans ce type de service, la perception d'un manque de reconnaissance institutionnelle est plus partagée, qu'elle prenne la forme d'une absence de perspective de carrière ou celle d'une invisibilisation du travail de réponse aux demandes des salarié.es. Ces différenciations en termes de discours sont-elles corrélées à des différences de positions professionnelles et de pouvoirs discrétionnaires sur l'application du droit ? Que nous disent-elles des façons dont les agents composent avec ces réorganisations, et avec les cadrages différenciés des publics qu'elles impliquent ? Le chapitre suivant vise précisément à faire un premier pas dans l'analyse du travail des agents, en restituant les différentes divisions du travail, légitimités juridiques et rapports au métier qui concourent à l'action de l'inspection du travail auprès de ses différents publics.

Chapitre 2. Renseigner, contrôler, sanctionner. Divisions du travail, pouvoirs discrétionnaires et normes professionnelles

> « De 1978 à 1981, le service de renseignements de Nantes ne comportait encore que deux bureaux contigus où devaient se répartir les trois agents chargés désormais d'accueillir le public ainsi que la personne chargée du secrétariat. Ce n'est qu'après une série d'actions syndicales (grève, paralysie partielle du service, etc.) qu'ont pu être obtenus des moyens plus appropriés à l'exercice des tâches de renseignement. Si cette modification des structures d'accueil s'avère souvent difficile, c'est qu'elle concerne un service dont les fonctions, qui ne cadrent pas avec la mission "traditionnelle" de l'Inspection du travail, apparaissent ambiguës et mal définies aux yeux mêmes de certains contrôleurs et inspecteurs du travail. En effet, le service de renseignements a gagné son autonomie en se détachant des sections d'Inspection qui assuraient jusque-là ces tâches. »
>
> (Cam, Supiot, 1986, p. 102)

Avant d'entrer dans les interactions et de rencontrer les différents publics de l'inspection du travail, entrons tout d'abord dans l'organisation qui la constitue. C'est dans celle-ci que les situations de travail sont successivement qualifiées par les agents et les usager.es. Celles qui arrivent au bout de la dynamique de qualification juridique suivent un itinéraire qui correspond à une division de travail entre plusieurs catégories d'agents.

Imaginons une salariée qui rencontre un problème au travail. Elle considère que la situation est injuste et se rend de prime abord dans les services de renseignements, où les demandes ne sont pas filtrées. Elle est alors renseignée sur le droit applicable pour ladite situation et explique qu'elle souhaite une intervention de l'inspection du travail dans son entreprise. S'il le juge pertinent, l'agent de renseignement la redirige vers le secrétariat de l'unité de contrôle compétente. Le secrétariat, à certaines conditions, informe l'agent de contrôle de la demande de la salariée. Cette agent, si elle estime que cela est conforme à ses prérogatives, contacte la salariée pour prendre rendez-vous avec elle. Suite au rendez-vous, si elle le juge nécessaire, elle se rend dans l'entreprise de la salariée pour réaliser un contrôle et constate un certain nombre d'infractions au Code du

travail. Si elle estime cela opportun, elle peut alors décider de sanctionner l'employeur pour une ou plusieurs de ces infractions. Selon les infractions visées, elle peut, entre autres possibilités, dresser une sanction administrative, qui sera signée par sa direction départementale ou régionale, ou rédiger un procès-verbal, qui sera transmis au parquet. Dans ces deux cas, sa direction comme le parquet peuvent décider, s'ils trouvent cela pertinent, de sanctionner pour l'une, de suivre le dossier pour l'autre. Dans ce second cas, aura lieu une audience qui, sous certaines conditions, pourra aboutir à une condamnation de l'employeur.

Ce récit fictif montre le nombre de conditions auxquelles est soumis le passage d'une demande de renseignement à une sanction, en passant par le contrôle de l'inspection du travail puis par les suites juridiques qu'elle y accorde. C'est précisément cet itinéraire que reproduit ce chapitre. Plus exactement, il analyse les divisions du travail successives sur lesquelles repose le traitement des situations de travail. Ce faisant, il étudie les différentes formes de pouvoir discrétionnaire dont dispose chacun des corps qui concourt à la juridicisation et à la judiciarisation des situations de travail par l'inspection du travail. À travers leurs pouvoirs discrétionnaires respectifs, les agents contribuent à reproduire, renforcer ou subvertir les divisions du travail entre les différents services. Ils et elles contribuent aussi aux qualifications successives des situations de travail : tout d'abord décrites comme des injustices de la part des salarié.es qui se rendent dans les services de renseignements, celles-ci peuvent ensuite être transformées en indices d'un manquement pour l'agent de contrôle, puis en constats d'infraction, et enfin en preuves pénales.

En suivant l'itinéraire décrit ci-dessus, nous rencontrerons donc successivement différent.es acteur.es de l'inspection du travail : des agents de renseignement, des personnels de secrétariat d'unité de contrôle, des contrôleur.es et des inspecteur.es du travail chargé.es de contrôler une section dans ces mêmes unités de contrôle. Nous analyserons, à chaque fois, le pouvoir discrétionnaire dont dispose chacun.e de ces acteur.es. Nous relierons ce pouvoir aux ressources et normes professionnelles de chacun.e d'entre eux, en insistant essentiellement sur les éléments qui caractérisent leur position respective dans l'institution et dans la division du travail. Dans quelle logique et avec quelles ressources sociales sont-ils et elles entré.es à ce poste ? Quelles sont leurs contraintes et leurs marges de manœuvre dans leur travail ? Enfin, quelle place y prend la pratique du droit ? Nous rencontrerons enfin, *via* leurs catégorisations par les agents de contrôle, les magistrat.es du parquet, à qui revient la décision de suivre ou non les procédures envoyées par l'inspection du travail. Cela nous permettra à la fois de terminer l'itinéraire de la qualification et d'analyser plus avant le positionnement des agents de contrôle au sein du champ juridique. Ce sont donc les conditions matérielles du travail de guichet et de contrôle effectué par les agents des différents services que nous analyserons.

En adoptant cette posture de surplomb sur l'ensemble des services qui concourent à la juridicisation et à la judiciarisation des situations de travail, ce chapitre poursuit deux objectifs. D'une part, l'analyse des divisions du travail dans lesquelles s'inscrit leur activité, permet de comprendre les marges de manœuvre dont chacun des groupes professionnels dispose pour

juridiciser ou judiciariser une situation. Ces éléments contribueront à expliquer, d'un point de vue organisationnel, les scènes relatées dans la suite de cette thèse, en montrant que les usager.es sont face à des fonctionnaires qui n'ont pas les mêmes ressources et contraintes pour se positionner à leur égard. D'autre part, d'un point de vue plus symbolique, cette approche permet de voir que leur travail du droit n'a pas la même légitimité, et qu'ils n'ont pas non plus les mêmes normes professionnelles. L'analyse des fondements des identités professionnelles et des critères de légitimité nous permettra de faire de premières hypothèses concernant le pouvoir dont ils et elles disposent pour cadrer la légalité auprès des usager.es qu'ils rencontrent, avant d'examiner dans les chapitres suivants comment ce pouvoir s'incarne face à eux.

Nous commencerons par la première ligne de l'inspection du travail que constituent les services de renseignements chargés d'informer le public en droit du travail (1). La délimitation institutionnelle de leur activité, l'homologie entre les caractéristiques des usager.es et celles des fonctionnaires, les contraintes qui régissent la réception du public, en font un service relativement dominé à l'inspection du travail. Une division morale du travail s'opère entre les agents de ce service et les agents de contrôle (Hughes, 1996a). Lorsque ces agents se trouvent face à des salarié.es qui requièrent un contrôle de leur entreprise, ils et elles sont ainsi confronté.es, tout comme les secrétariats d'unités de contrôle, à une certaine impuissance face au pouvoir d'appréciation des agents de contrôle, qu'ils peuvent être amené.es à pallier en s'attribuant des marges d'intervention sur les situations (2). Les agents de contrôle sont en effet plus doté.es en dispositions juridiques et en capital symbolique que leurs collègues des renseignements et des secrétariats. Ils exercent, en vertu de leurs missions situées à la croisée de la formalisation juridique et du terrain, une autorité plus importante sur le public que ces dernier.es. Cette légitimité n'empêche toutefois pas des différenciations pratiques et symboliques en fonction des corps d'appartenance des agents de contrôle. Celles-ci ont partie liée avec la taille des entreprises traditionnellement contrôlées respectivement par les contrôleur.es et les inspecteur.es, et avec les trajectoires professionnelles des agents de ces deux corps (3). Enfin, cette légitimité n'empêche pas non plus que le passage du contrôle à la sanction constitue une étape semée d'embûches pour ces agents de contrôle. S'ils ont le pouvoir de déléguer du « sale boulot » à leurs collègues au sein de l'inspection du travail, ils se sentent eux-mêmes déconsidéré.es par les magistrat.es du parquet et par les services administratifs de leur ministère. Les sanctions qu'ils proposent sont chargées d'incertitudes concernant leur délai de traitement et leur issue (4).

1. Renseigner sur le droit du travail. Une position de première ligne face aux usager.es

À l'inspection du travail, c'est le service de renseignements en droit du travail qui est, pour les usager.es, le plus facile d'accès. Ils et elles peuvent y être informé.es sur le droit du travail, et conseillé.es sur les voies de recours disponibles pour réagir à une situation donnée. De par cette

mission, les agents de renseignement occupent, à l'inspection du travail, une position de première ligne (Biland, Steinmetz, 2017). Cette mission est perçue par la DGT comme constitutive de « l'accès au droit » des publics les plus vulnérables[1]. L'analyse de la morphologie conjointe des agents et de leur public, et de ce que recouvre dans les pratiques professionnelles le terme englobant de « renseignement », invite à concevoir leur travail comme un travail de guichet. Ces agents, moins visibles dans la littérature syndicale, médiatique et universitaire que ne le sont les agents de contrôle, ont vocation à décharger les agents de contrôle d'une mission considérée comme secondaire, celle de renseigner le public sur des thématiques ayant trait aux droits individuels (1.1.). De plus, ils reçoivent essentiellement des salarié.es qui n'ont pas de mandat de représentant.e du personnel, et qui disposent de relativement peu de ressources leur permettant de réclamer leurs droits (1.2.). Cette faiblesse des ressources du public a pour corollaire une possibilité limitée de maîtriser le flux des demandes qui leur sont soumises (1.3.), et une formation juridique initiale le plus souvent inexistante pour les agents de renseignement, en dépit de la position d'autorité que leur confère leur poste de fonctionnaire de catégorie B au ministère du Travail (1.4.). Dès lors, ils apparaissent moins doté.es en ressources sociales et en pouvoir d'action sur les situations qui leur sont soumises que les agents de contrôle.

1.1. Un service voué à décharger les services de contrôle en se focalisant sur les droits individuels

Bien que l'autorité centrale définisse en 2018 les services de renseignements en droit du travail par les caractéristiques du public qu'ils reçoivent, ses conditions de création témoignent avant tout d'une vocation à décharger les unités de contrôle. Ce type de service a vraisemblablement été fondé dans les années 1970, l'absence de datage précis témoignant de sa faible visibilité. Des « structures d'accueil spécifiques » sont créées alors que les agents de contrôle se trouvent confronté.es de façon croissante à des demandes de salarié.es concernant leur contrat de travail ou leur licenciement, ce qui ne cadrait pas avec leurs missions originelles (Cam, Supiot, 1986, p. 105-106). Ainsi, l'Inspection générale des affaires sociales préconise en 1972 de « dispenser les sections d'inspection de tâches étrangères à leurs fonctions spécifiques », et en particulier de « la plus grande partie des tâches de renseignements du public auxquelles ils sont trop souvent astreints, ce qui doit permettre de limiter à une demi-journée par semaine les "permanences" des agents de contrôle »[2]. Puis la circulaire du 12 novembre 1979, qui porte sur l'organisation des services déconcentrés, inclut dans l'activité de ces derniers « le renseignement du public » (Auvergnon, 1981, p. 105 ; Szarlej-Ligner, 2017, p. 107). Si l'on verra que cette mission peut aussi être assurée par les agents de contrôle, elle constitue à l'heure de l'enquête le cœur de métier des agents de renseignement. Ils et elles sont ainsi censé.es traiter ce qui ne l'est pas au contrôle, bien que cette division du travail puisse être encore floue, comme en atteste la citation reproduite en exergue du

1 Direction générale du travail, 2018, « Instruction ».

2 Inspection générale des affaires sociales, 1972, « Note technique n° 5/72 sur le contrôle des établissements assujettis ».

chapitre. Ils possèdent une fonction exclusive d'information, mentionnée dans un unique article de la convention n° 81 de l'OIT portant sur les missions générales de l'institution : celui-ci précise que l'inspection du travail a pour mission « de fournir des informations et des conseils techniques aux employeurs et aux travailleurs sur les moyens les plus efficaces d'observer les dispositions légales »[3].

Encadré n° 1. Le questionnaire aux usager.es. Une ressource ethnographique, de contextualisation et de complément de l'Observatoire de la demande de renseignements (ODR)

Dès les premiers jours de ma présence au service de renseignements du Baldanois, j'ai décidé de tirer parti de l'organisation informelle du travail, qui pouvait occasionner des temps d'attente variables pour les usager.es. J'ai conçu un questionnaire de deux pages qui leur était destiné, et dans lequel je me présentais comme une étudiante en stage dans les services. Le questionnaire portait sur leurs caractéristiques sociales et professionnelles et sur le contexte de leur visite. Au total, 147 questionnaires ont été remplis.

Dans un contexte où, comme dans d'autres, l'enquête ethnographique me mettait « à la merci du « moment » » (Becker, 2002, p. 323 ; Soutrenon, 2005, p. 122), j'ai avant tout conçu la passation des questionnaires comme un facilitateur de l'enquête de terrain. Les modalités de passation ont varié en fonction du contexte dans lequel l'usager.e se présentait au comptoir d'accueil : l'agent d'accueil proposait elle-même le remplissage lorsque j'étais déjà en train d'observer un rendez-vous. Si l'usager.e était ensuite reçu.e par l'agent auprès de qui je réalisais l'observation, les caractéristiques sociales renseignées dans le questionnaire pouvaient alors servir *a posteriori* l'interprétation de la scène observée. Lorsque je n'étais pas parvenue à faire accepter ma présence par un.e agent, je profitais du temps libre dont je disposais pour me rendre moi-même dans la salle d'attente munie du questionnaire, et en proposer la passation aux usager.es. Parfois, celles et ceux-ci s'en saisissaient pour le remplir seul.es ; d'autres fois, en particulier lorsqu'une personne était seule dans la salle, je m'asseyais à ses côtés pour lui poser des questions. Cela me permettait d'engager une discussion plus approfondie sur la raison de sa visite et sur sa situation professionnelle. Enfin, le questionnaire se terminait par un encart dans lequel je lui proposais de laisser ses coordonnées pour prendre « cinq à dix minutes pour discuter du déroulé de l'entretien et de [son] ressenti, de façon anonyme et confidentielle ». En plus d'une douzaine de discussions informelles immédiatement antérieures ou postérieures à l'interaction avec l'agent de renseignement, 50 personnes ont laissé leurs coordonnées téléphoniques ou électroniques. Cela m'a permis de réaliser neuf entretiens enregistrés ultérieurs à la visite, qui ont duré entre 20 minutes et 1H30.

Comme la passation des questionnaires était dépendante de la dynamique d'enquête, ces derniers présentent de nombreuses limites quant à leur exploitation statistique. D'une part, la formulation des questions et leur nombre ont évolué en cours d'enquête, nourris par les conseils et suggestions des agents de renseignement, et les conditions de passation ont été très différentes en fonction des contextes d'interaction[4]. D'autre part, on peut raisonnablement penser que le fait

3 Organisation internationale du travail, 1947, « Convention », article 3.

d'accepter de remplir le questionnaire dépend d'un certain nombre de conditions qui influent sur la structure de l'échantillon. Pour autant, comme l'ODR est rempli de façon aléatoire par les agents, que les items qui y figurent sont limités par sa vocation institutionnelle et non scientifique, et que nous ne disposons pas des chiffres bruts[5], il nous semble intéressant de les compléter par cette exploitation quantitative. Celle-ci nous permet d'approfondir certaines thématiques, et de situer les usager.es rencontré.es dans le Baldanois au sein d'une population plus générale figurée par les chiffres issus de l'ODR. Comme pour les « questionnaires ethnographiques » réalisés par Emmanuel Soutrenon dans une enquête menée dans un centre d'hébergement d'urgence pour personnes sans domicile fixe, « l'accès à certaines informations, leur mise en relation, et les effets de connaissance qui en ont découlé n'auraient sans doute pas été possibles sans recourir à la "forme" questionnaire », à la différence près que la passation ne concerne pas, dans mon enquête, des personnes fréquentées au quotidien dans l'enquête ethnographique (Soutrenon, 2005, p. 133). J'ai ensuite effectué des tris à plat sur chacun des items présents dans mon questionnaire après avoir recodé certaines réponses[6].

Du fait de leurs missions distinctes, les services de renseignements et unités de contrôle mobilisent différentes matières du droit du travail. Qu'on interroge les agents de renseignement, les agents de contrôle ou les personnels de secrétariat sur ce qui différencie ces deux services en termes d'objets juridiques traités, la réponse est la même : les services de contrôle sont chargés de se concentrer sur les droits collectifs, et les services de renseignements informent le public sur des thématiques relevant des droits individuels, ce qui permet aux agents de contrôle de se concentrer sur le cœur de leur mission. Cette distinction rejoue une division interne au Code du travail, dont la première partie légifère sur les « relations individuelles de travail », en particulier les droits et libertés dans l'entreprise (discrimination, harcèlement moral et sexuel, égalité professionnelle), l'exécution et la rupture du contrat de travail, et codifie la résolution des litiges à travers le conseil de prud'hommes. À l'inverse, les trois parties suivantes du Code traitent des relations collectives de travail. Les services de renseignements en droit du travail sont donc censés informer le public sur les dispositions de la première partie du Code du travail, dont les conflits peuvent donner lieu à une judiciarisation civile au conseil de prud'hommes. Ils peuvent également renvoyer vers les services de contrôle si des manquements imputés sont susceptibles de concerner les autres parties du Code du travail, ou certaines thématiques relevant de la première partie, en particulier le harcèlement, la discrimination et l'égalité professionnelle, pour lesquels des sanctions pénales sont prévues en cas d'infraction. Les statistiques de l'ODR, basées sur les remontées d'activité effectuées par les agents de renseignement, confirment l'adéquation entre les missions attribuées au service et les caractéristiques de la demande. En 2019, 74,7 % des demandes des usager.es renseignées concernent le contrat de travail[7]. C'est le cas de 55,5 % des répondant.es à notre questionnaire, et concernait déjà trois quarts des demandes des salarié.es dans les années 1980 (Cam, Supiot,

4 Voir annexe n° 6 pour consulter la dernière version du questionnaire.

5 Pour une vision d'ensemble des items remplis par les agents de renseignement dans l'ODR, voir annexe n° 7.

6 Sur les modalités de recodage des réponses, voir annexe n° 9.1.

7 Direction générale du travail, 2019, « Tableau de bord », p. 19.

1986, p. 209). Cette thématique constitue parmi les premiers motifs de recours aux prud'hommes[8] et aux permanences d'unions départementales syndicales (Nizzoli, 2015, p. 81-82). Les questions relatives au contrat de travail sont aussi la principale thématique transversale des consultations en droit du travail menées par les avocat.es, les permanences syndicales et par l'inspection du travail, dans une enquête menée en 2012-2013 (Bonnin, Willemez, 2015, p. 109). Les questions relatives à la maladie, aux accidents du travail et à l'inaptitude sont dans l'ODR le deuxième item le plus fréquent, et représentent 7,3 % des demandes en 2019[9].

1.2. Un service accueillant majoritairement des salarié.es d'exécution

À cette division du travail selon les matières juridiques, qui à notre connaissance n'est pas codifiée dans le droit, s'ajoute la faiblesse relative des ressources des usager.es de ce service. En 2019, 72,9 % des demandeur.es sont des salarié.es, 1,4 % des représentant.es du personnel, 6,7 % des employeur.es, et 3,9 % des particuliers-employeur.es (employant des assistant.es maternel.les et des employé.es de maison)[10]. 68,3 % des demandeur.es sont en CDI. Enfin, en 2017, et conformément au cadrage des services énoncé par la DGT, 54,7 % des demandes concernent des entreprises de moins de dix salarié.es, 28,6 % des entreprises de onze à 49 salarié.es et 16,7 % des entreprises de plus de 50 salarié.es[11]. Ces résultats montrent que le nombre de salarié.es de TPE est supérieur à celui observé dans une enquête statistique des années 1980[12]. Ils confirment ceux d'une enquête précédente (Lejeune, 2021, p. 88), et rapprochent le public de ce service de celui des consultations syndicales (Willemez, 2017a).

Ces données sont complétées par celles du questionnaire passé dans les services du Baldanois, dont les conditions de passation sont restituées dans l'encadré n° 1, et dont l'ensemble des résultats fait l'objet de tableaux présentés en annexe n° 9.1. Ce dispositif permet d'avoir des informations sur la catégorie socio-professionnelle des visiteur.es. La majorité des répondant.es fait partie du salariat d'exécution : 48,2 % d'entre elles et eux sont employé.es et 29,4 % sont ouvrier.es. Ces taux sont

8 En 2017, 68 % des recours aux prud'hommes cités par les représentant.es de direction dans l'enquête REPONSE (Relations professionnelles et négociations d'entreprise) ont pour motif la contestation du motif d'un licenciement, et 18 % d'entre eux ont pour motif la contestation des indemnités liées à une rupture du contrat de travail, les motifs pouvant se cumuler (Pélisse, 2021, p. 172).

9 Direction générale du travail, 2019, « Tableau de bord », p. 19.

10 Direction générale du travail, 2019, « Tableau de bord », p. 18. Le taux d'employeur.es semble donc inférieur à celui des années 1980, où il était estimé à 20 %. Ce taux était basé sur une enquête par questionnaire auprès de visiteur.es du service de renseignements de Loire-Atlantique (n=232), et sur le codage de lettres reçues par ce service (n=895) (Cam, Supiot, 1986).

11 Direction générale du travail, 2018, « Instruction ». Nous ne disposons pas de tels chiffres pour 2019. Contrairement à d'autres enquêtes portant sur les relations professionnelles – en particulier l'enquête REPONSE – l'observatoire de la demande de renseignements nous semble manquer de rigueur concernant la distinction entre établissement et entreprise. La question posée concerne les effectifs de l'entreprise, mais nous pouvons légitimement penser que les agents se réfèrent aux effectifs de l'établissement.

12 Pierre Cam et Alain Supiot montrent que 46,5 % des salarié.es qui s'adressent à ce service appartiennent à des entreprises de moins de 11 salarié.es (Cam, Supiot, 1986, p. 176).

largement supérieurs à ceux observés dans la population française[13]. 11,9 % sont assimilables aux professions intermédiaires et 9,8 %, aux cadres et professions intellectuelles supérieures, ces taux étant plus proches de la population générale[14]. Deux membres de cette dernière catégorie viennent d'ailleurs pour requérir un renseignement côté employeur ; c'est aussi le cas du seul particulier-employeur ayant rempli le questionnaire[15]. 73,5 % des répondant.es sont en CDI, ce qui constitue un taux similaire à celui relevé par l'ODR, et 78,9 % des salarié.es répondant.es sont à temps complet. Le taux de répondant.es faisant partie d'entreprises de moins de dix salarié.es est supérieur à celui mentionné dans l'ODR, de l'ordre de 63,2 %, là où 24,6 % des répondant.es font partie d'établissements comptant entre dix et 50 salarié.es. Enfin, les secteurs les plus représentés parmi les répondant.es[16] sont le commerce (33,8 %), la santé humaine et l'action sociale (19 %), puis l'hébergement-restauration (16,9 %). Cette prégnance s'explique aisément au regard du tissu économique du Baldanois, où le secteur tertiaire prédomine, et de la période d'enquête (juillet-octobre), qui est une période d'affluence touristique pour le département. Elle fait aussi écho aux résultats, non-chiffrés, affichés par la DGT au niveau national[17].

Ainsi, les usager.es qui se rendent aux services de renseignements, en raison de leur statut d'emploi, des secteurs et des faibles effectifs de leurs entreprises, sont parmi les moins doté.es en ressources qui leur permettraient de s'appuyer sur des collectifs de travail internes à leur établissement pour résoudre les problèmes qu'ils rencontrent. Ils et elles font en effet souvent partie d'établissements n'étant pas assujettis à l'obligation d'élection de représentant.es du personnel pour les moins de 10 salarié.es, et de petits établissements qui sont souvent dépourvus de représentation du personnel[18]. Parmi les répondant.es à la question, 42,4 % déclarent qu'il n'existe pas de représentant.es du personnel dans leur entreprise, et 26,5 % ne savent pas s'il en existe. On peut donc supposer que les conflits y sont majoritairement gérés de façon inter-individuelle en l'absence de collectif de travail ou en présence de seuls collectifs subordonnés (Pélisse, 2009 ; Farvaque, Lefebvre, 2010 ; Willemez, 2017a, p. 104). Ainsi, les 41 salarié.es déclarant qu'il existe dans leur entreprise des représentant.es du personnel, sont deux fois moins nombreux.ses à « ne pas être

13 Si l'on compare avec l'année 2018, 15,3 % des personnes de 15 ans ou plus sont employé.es, et 11,7 % d'entre elles sont ouvrier.es. Insee, 18 mars 2021, « Population selon le sexe et la catégorie socioprofessionnelle. Données annuelles de 2014 à 2020 », *Chiffres clés*. URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/2381478, consulté le 25 août 2021.

14 En 2018, 9,6 % des personnes de 15 ans ou plus sont cadres et professions intellectuelles supérieures, et 15,3 % d'entre elles appartiennent aux professions intermédiaires. *Ibidem.*

15 Le taux anormalement faible d'employeur.es par rapport aux statistiques nationales peut s'expliquer par le fait qu'une grande partie des employeur.es – notamment les particuliers-employeur.es – sollicitent le service par voie électronique et téléphonique, d'après les retours des agents sur la question.

16 Recodage à partir de la nomenclature NAF de l'Insee (nomenclature à une lettre). La catégorie « commerce » agrège « commerce, réparation d'automobiles et de motocycles » (G), et « autres activités de services » (S).

17 Parmi les secteurs les plus représentés des individus qui se rendent aux services de renseignement, l'institution cite, outre les particuliers-employeur.es et les assistant.es maternel.les, les hôtels-cafés-restaurants, les transports, le bâtiment, les commerces de détail à prédominance alimentaire, les garages, la propreté, la boulangerie et la coiffure. Direction générale du travail, 2018, « Instruction ».

18 En 2017, selon les représentant.es de direction, 54 % des établissements dans lesquels les salarié.es ne bénéficient d'aucune représentation formelle comptent entre 11 et 20 salarié.es, et 39 % entre 20 et 49 salarié.es (Pignoni, 2019, p. 2).

allé.es les voir concernant leur situation » qu'à être allé.es les voir. Cependant, 68,3 % des répondant.es ont évoqué la situation problématique avec leur employeur.e ou leur supérieur.e hiérarchique avant de se rendre au service de renseignements[19], ce qui est caractéristique des PME dans lesquelles « les négociations avec l'employeur se font le plus souvent sans intermédiaire » (Farvaque, Lefebvre, 2010, p. 12). En outre, les usager.es des services de renseignements font en général partie des secteurs et des tailles d'établissements dans lesquels on observe une moindre conflictualité collective, comme le commerce ou la construction, qui sont également des secteurs dans lesquels les établissements de petite taille sont surreprésentés (Béroud et al., 2007 ; Giraud et al., 2014). S'il ne s'agit pas des salarié.es les plus précaires de ces secteurs, la majeure partie d'entre elles et eux étant en CDI, plus d'un quart d'entre eux (27,6 %) ont moins d'un an d'ancienneté dans leur entreprise. Cela peut s'expliquer par le fait que, si la stabilité de l'emploi minore le coût de réclamer ses droits à l'employeur.e, leur isolement est plus fort que celui de ceux qui ont plus d'ancienneté.

On peut également faire l'hypothèse que les salarié.es qui constituent la majorité des usager.es de ce service disposent de possibilités limitées en matière d'information juridique. Ils et elles en ont certainement davantage que les usager.es d'autres services administratifs publics, qui ont le monopole des services qu'ils fournissent (Siblot, 2003, p. 255). Les services de renseignements partagent en effet leur rôle d''information en droit du travail avec les avocat.es, les organisations syndicales (Bonnin, Willemez, 2015), et les divers supports juridiques accessibles (Cam, Supiot, 1986). Pour autant, le recours aux services d'un.e avocat.e, constaté avant tout chez les cadres (Lejeune, 2021, p. 83-85), est susceptible d'avoir un coût économique, et le recours aux organisations syndicales ou représentant.es du personnel peut sembler improbable. Des études montrent notamment que certain.es salarié.es parmi les plus jeunes d'entreprises de petite taille méconnaissent le fonctionnement des IRP, voire questionnent leur utilité (Farvaque, Lefebvre, 2010 ; Trémeau, 2019). À l'inverse, les services de renseignements sont étiquetés comme appartenant à l'inspection du travail, qui a le monopole du contrôle public de la légalité au travail dans les entreprises. Pour toutes ces raisons, l'inspection du travail constitue parfois la seule institution envisagée pour obtenir des renseignements sur le droit applicable, sur la légalité des situations de travail et sur les voies de recours envisageables en cas d'irrégularité[20]. La fréquentation de cette institution est donc déterminée par un certain nombre de contraintes sociales liées à la position subalterne de la majorité d'entre elles et eux sur le marché du travail. En ce sens, la relation entre agents de renseignement et usager.es est relativement contrainte (Lipsky, 1980, p. 43).

19 Ce taux important est aussi lié au fait que 38,2 % d'entre eux ne se rendent pas dans le service pour la première fois, et qu'il a pu leur y être conseillé d'effectuer une réclamation à l'employeur.e.

20 Ce constat a déjà été effectué au sujet des travailleuses du nettoyage : alors que le recours à l'organisation syndicale intervient, pour ces travailleuses peu qualifiées et ne maîtrisant pas toutes la langue française, au terme d'un long processus, elles se sont dirigées vers l'inspection du travail bien plus tôt dans leur trajectoire professionnelle, cette institution les redirigeant alors vers le syndicat (Doumenc, 2022, p. 278).

1.3. Des usager.es reçu.es sans filtre à l'entrée

Une autre contrainte professionnelle constitue les agents de renseignement comme des travailleur.es de première ligne : la réception sans filtre du public. Cette modalité de réception ne signifie pas nécessairement que l'affluence soit continue ni conséquente. De janvier 2017 à décembre 2019, au niveau national, ce sont en moyenne 711 278 personnes par an qui ont été reçues. Si l'on fait la moyenne des deux années pleines pour lesquelles nous disposons des effectifs ETP des services de renseignements – les années 2017 et 2019 – chacun.e des 403 agents en ETP recevrait en moyenne 1763 personnes par an[21]. Si l'on rapporte enfin ce chiffre au nombre de jours ouvrés par an (auquel nous retirons une demi-journée par semaine consacrée à la consultation de la documentation), chaque agent recevrait théoriquement six demandes par jour quel qu'en soit le support, sachant que certain.es agents ont d'autres missions que celle de renseignements. L'affluence est donc bien moindre que dans d'autres institutions de guichet au sujet desquelles les chercheurs insistent sur l'ampleur des files d'attente (Spire, 2008 ; Dubois, 2015), ou au contraire sur son invisibilisation physique malgré une forte pression temporelle (Martin, 2011). Cette différence vient relativiser le qualificatif de « traitement de masse » (Lipsky, 1980) ou la « pression du guichet » constatée dans d'autres administrations comme les services préfectoraux en charge des demandes d'asile (Spire, 2017).

Pour autant, comme dans d'autres *street-level bureaucracies,* la réception sans filtre du public implique que le flux d'usager.es peut être aléatoire. Le rythme de réception des usager.es et le contenu de leurs demandes sont donc incertains *(Lipsky, 1980)*. Cette caractéristique est antérieure à 2019. À cette date, postérieure à nos observations, la mise en place d'un système de prise de rendez-vous standardise la réception du public. Les usager.es sont enjoint.es à s'inscrire sur internet ou par téléphone avant de se rendre dans le service, et sont alors reçu.es sur des créneaux de 30 minutes au maximum. Tout comme le dispositif de la salle d'attente dans un système sans rendez-vous, le délai avant le rendez-vous permet aux agents de maîtriser leur temps de travail, et constitue un signe de la dépendance des usager.es au service (Lipsky, 1980, p. 89). À l'inverse, jusqu'en 2019, ces agents de guichet ne disposent pas de moyen institutionnel leur permettant de contrôler le flux des demandes. Leur rythme de travail dépend du nombre d'arrivées, d'appels et de courriels qu'ils reçoivent.

La détermination du rythme de travail prend des formes différentes dans les deux départements, selon les marges de manœuvre dont les agents disposent pour accepter ou non certains canaux de réception du public. Dans l'antenne centrale du Gonelois, qui à l'époque de l'enquête est ouverte au public de 9H à 11H30 et de 13H30 à 16H30 sauf une demi-journée par semaine, la cheffe de service a mis en place un planning fixe. Celui-ci détermine, pour chaque demi-journée de la semaine, quel.les sont les agents affecté.es à la réception physique, téléphonique, et à la réponse aux courriels, bien que cela ne les empêche pas de venir en aide à leurs collègues si le nombre d'usager.es patientant en salle d'attente est trop important. Dans le Baldanois à l'inverse, le service

21 Moyenne effectuée par l'auteure sur la base des chiffres bruts figurant dans Direction générale du travail, février 2018, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord ».

est ouvert au public quatre jours par semaine de 9H à 15H30 en continu, afin de permettre aux usager.es de venir sur leur pause déjeuner, et un matin de 9H à 11H30. Le chef de service, Patrice Tanqueville, n'utilise pas son pouvoir hiérarchique pour prescrire aux agents l'organisation de leur travail. La combinaison entre les différentes modalités de réception du public est donc déterminée par l'importance de l'affluence physique et par des échanges informels entre agents, comme le montre l'encadré n° 2.

Encadré n° 2. Autonomie au travail et tensions entre agents au sujet de la réception téléphonique. L'exemple du Baldanois

Dans le Baldanois, Pierre Daforre et Robert Ducèdre, qui sont parmi les plus ancien.nes dans le service, refusent de « prendre le téléphone ». La réception téléphonique est celle qui s'apparente en effet le plus à un « traitement de masse » : les appels sont beaucoup plus nombreux que les visites physiques et impliquent de raccourcir le temps de réponse (Lipsky, 1980). Plus que sur le rôle d'« écran » que pourrait jouer ce dispositif face à la colère des usager.es (Chappe, 2010), les agents insistent sur les difficultés qu'il entraîne : la qualité du son est parfois mauvaise, entravant l'interaction, et il est impossible d'appuyer son propos sur des supports matériels amenés ou joints par l'usager.e, qui pourraient fournir une prise sur la composante juridique des relations de travail. À l'exception de Jacqueline Muriet, qui ne peut recevoir physiquement de public en raison de contraintes de santé, les trois agents restants ne semblent décrocher le combiné que lorsque l'affluence physique n'est pas trop importante. Il en est de même pour la réponse aux courriers et courriels. Celle-ci est assurée par Jacqueline, et par deux autres agents lorsqu'ils en ont le temps. Cette organisation du travail dépendante du contexte a des conséquences sur le traitement des appels téléphoniques, qui semblent continus[22] et dont la réception ne repose en général que sur un.e ou deux agents à la fois. Il arrive parfois que l'agent d'accueil reçoive des appels d'usager.es qui n'arrivent pas à joindre ses collègues du renseignement, situé.es dans les bureaux mitoyens. Elle leur conseille alors de continuer à appeler. De même, lorsque des usager.es l'appellent pour s'enquérir des coordonnées téléphoniques du service, elle leur conseille de se rendre sur place. En l'absence de prescription hiérarchique, la négociation des attributions se fait entre collègues. Cela peut donner lieu à des tensions : en témoigne la stratégie développée par Serge Floria, dont une usagère a fait les frais par mon intermédiaire.

> J'arrive à l'inspection à 9H, et le téléphone de mon bureau commence à sonner… Je décroche, et j'entends : « bonjour je vous appelle pour des renseignements concernant la législation du travail... ». Prise de court, je raccroche aussitôt sans répondre, parce que je ne sais pas quoi lui répondre et que je ne connais pas le numéro vers lequel rediriger la personne. Je vais voir Thibault, dans le bureau d'à côté, en lui disant qu'il y a une erreur parce que mon téléphone sonne. Il me dit : « Ah oui, c'est Serge, hier soir il a activé tous les téléphones pour que ça sonne partout, comme ça tout le monde voit qu'il y a des appels ; il a fait le tien aussi ». Pierre, qui passe par là, entre dans le

22 D'après les statistiques nationales fournies par l'ODR, le nombre de demandes téléphoniques traitées est nettement plus important que le nombre de demandes physiques, ce qui laisse présumer que les interactions téléphoniques sont plus courtes que les interactions physiques. En 2017, la réception physique représente environ un quart des demandes, là où la réception téléphonique plus de deux tiers d'entre elles. Les courriels représentent quant à eux 6 % des demandes (Direction générale du travail, février 2018, « Tableau de bord »).

bureau et débranche mon téléphone. Comme pour se justifier, il précise : « oui, moi j'ai pris quelques appels hier »[23].

La stratégie déployée par Serge met donc en évidence les tensions que peut provoquer, au sein du collectif de travail, la répartition de la prise en charge de la demande téléphonique, dans un contexte où celle-ci n'est pas formalisée par l'encadrement.

Plus généralement, dans les deux départements du Gonelois et du Baldanois, c'est l'affluence physique des usager.es qui conditionne le rythme de travail, comme l'explique un chargé de renseignement de Gonelbis, l'antenne détachée du Gonelois, lors d'une discussion informelle :

> « Marc Planchet : On peut pas prévoir combien de personnes vont venir, et puis quand personne ne vient on fait les mails. Sachant que nous à Gonelbis, on a deux jours de mails par semaine, donc quand il n'y a personne, on en profite pour répondre. Parfois on peut recevoir 25 mails dans la journée, donc sur deux jours ça fait 45, 50 mails. On est censé répondre dans un délai maximum d'une semaine, selon la charte Marianne[24], mais en général on répond sous deux ou trois jours ici. Donc même si en tout il n'y a pas tant de personnes que ça qui viennent, quand les permanences sont pleines, ça devient très compliqué à gérer. »[25]

La charge de travail liée à ce flux est donc plus ou moins forte en fonction de l'affluence physique, et du nombre d'agents présent.es, qui fluctue selon les maladies ou congés des uns et des autres (Willemez, 2017a). La durée moyenne des entretiens est en revanche beaucoup plus longue que dans des administrations caractérisées par un « traitement de masse » (Lipsky, 1980), comme la CAF (Dubois, 2015, p. 102) ou les caisses d'assurance-maladie, où l'organisation du travail prescrit des interactions inférieures à trois minutes au pré-accueil (Martin, 2011). Chacune des interactions que nous avons observées[26] dure en moyenne 22 minutes, et plus de la moitié de ces entretiens durent moins de 20 minutes. Cette durée importante comparativement à celle d'autres interactions de guichet, est donc inférieure aux créneaux de 30 minutes proposés par le système de prise de rendez-vous[27]. Cela présage d'un pouvoir discrétionnaire important pour ajuster la durée de l'interaction.

23 Notes de terrain du 26 juillet 2018.

24 Le référentiel Marianne, dont la dernière version date de septembre 2016, « définit depuis 2008 le standard de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'État ». L'engagement n°7 consiste à répondre aux demandes formulées par voie électronique dans un délai maximum d'une semaine, et aux courriers dans un délai maximum de deux semaines. Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques, 16 septembre 2016, « Le référentiel Marianne : nouvelle version (sept. 2016) ». URL : https://www.modernisation.gouv.fr/etudes-et-referentiels/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version, consulté le 4 juin 2021. Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, septembre 2016, « Référentiel Marianne », p. 10.

25 Notes de terrain du 21 janvier 2019, Baldanois.

26 En combinant l'observation directe et des dispositifs de comptage permettant d'objectiver les conditions de travail (Peneff, 1995), nous avons pris note de la durée de 100 des 111 interactions observées. Une restitution de ces comptages, et des statistiques auxquelles ils ont donné lieu, sous forme de tableaux, est disponible en annexe n° 9.2.

27 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 1.

En revanche, les agents sont exposé.es à une certaine incertitude concernant le contenu des sollicitations. Ils et elles prennent en effet connaissance de la demande des usager.es au moment même où ils les reçoivent dans leur bureau ou décrochent leur combiné. Malgré la récurrence des questions liées au contrat de travail et à sa rupture, ils sont susceptibles d'être sollicité.es sur des thématiques concernant l'ensemble du Code du travail, et ce dans des secteurs d'activité variés, impliquant d'en consulter les conventions collectives pour y vérifier le droit applicable. De plus, il est fréquent que les usager.es arrivent avec plusieurs questions. Cette autonomie laissée aux usager.es dans l'étendue de leur demande peut être exprimée comme une contrainte par les agents, en particulier lorsqu'elle concerne les demandes écrites. Il suffit en effet aux usager.es de disposer du courriel du service, disponible sur la page internet de chaque direction départementale, pour lui écrire un mail dont la forme reste libre. Gaël Baurin et Serge Floria, du Baldanois, soulignent ainsi :

> « Gaël Baurin : Et après je vais dire un avis personnel, la messagerie est trop ouverte, les gens peuvent faire des romans dedans. Serge préférerait qu'il y ait un cadre, par exemple, comme sur le site des impôts où on a un cadre avec un nombre de caractères limité et où l'on précise l'objet de la demande. Et puis parfois on répond et la personne relance, relance, relance, pour avoir plus de précisions, et on ne s'en sort plus : c'est pour ça que Serge met toujours en bas de ses mails un encart en gras qui précise que le service de renseignements ne peut donner "que des informations générales et succinctes ", pour dire, "allez-y mollo", et qu'elle ne peut pas fournir de documentation ni faire de calcul ni d'interprétation de textes.
>
> Serge Floria : Le directeur, enfin le directeur-adjoint, Monsieur Dupond, il ne veut pas le mettre, il ne veut pas que je le mette.
>
> AB : Pourquoi ?
>
> Serge Floria : Il trouve que c'est trop sévère. Alors je lui ai dit, mais trouvez-moi autre chose ! Trouvez autre chose ! Mais il n'a rien proposé. Parce que non non, on ne peut pas faire de réponse extensive, après il y a des procès, nous on ne peut pas prendre position, on ne peut pas interpréter les conventions collectives. »[28]

Cette ouverture importante du champ des sollicitations fait de ce service une institution relativement atypique par rapport à d'autres administrations dans lesquelles l'accomplissement de procédures numérisées, opérant une pré-qualification de la demande, constitue une condition *sine qua non* pour interagir avec des agents au sujet de sa situation (Deville, 2018), ou encore par rapport à un service voisin du service de renseignements, celui de la main d'œuvre étrangère, où la réception du public est très formalisée, comme le montre l'encadré n° 3. D'ailleurs, cette diversité thématique ne s'arrête pas aux frontières du droit du travail. Un certain nombre de demandes concernent d'autres administrations intervenant à la périphérie des relations de travail et conditionnant parfois l'obtention de ressources financières. On assiste ainsi à un « débordement du social », qui amène ce service à s'impliquer dans la résorption des difficultés économiques de

28 Notes de terrain du 11 juillet 2018, Baldanois.

salarié.es précarisé.es par un accident du travail ou la perte d'un emploi (Warin, 2002, p. 109). Les usager.es viennent parfois au service des renseignements car ils et elles cherchent des explications sur le montant d'une allocation chômage, le document certifiant qu'ils ont été déclaré.es par leur employeur.e, ou qu'ils ne comprennent pas le non-versement de leur indemnité journalière, mais qu'ils ne parviennent pas à joindre Pôle Emploi, l'URSSAF ou la Sécurité sociale. D'autres affirment également venir après être allé.es aux prud'hommes, qui leur ont conseillé de se renseigner auprès de l'inspection du travail sur l'opportunité d'un recours au tribunal avant de déposer un dossier[29].

Encadré n° 3. La réception de la main d'œuvre étrangère. Proximité spatiale et distance procédurale avec les services de renseignements

Lors de ma première semaine d'observation au service de renseignements du Baldanois, Patrice Tanqueville, le chef de service, me présente aux deux adjointes administratives affectées à l'accueil de la main d'œuvre étrangère (MOE), qui se situe au même étage que le service de renseignements où je dispose d'un bureau. Les modalités de réception du public dans ce service, qui se rapprochent de celles qui ont cours dans d'autres guichets, permettent de mettre en évidence la spécificité de la bureaucratie « attrape-tout » que constitue le service de renseignements (Watkins-Hayes, 2009).

Ce service traite les dossiers de ressortissant.es étranger.es à l'Union européenne, l'Espace économique européen ou la confédération suisse, qui sollicitent une autorisation de travail sur le territoire français, que ces personnes résident actuellement à l'étranger ou soient déjà présentes sur le territoire national[30]. C'est l'employeur.e qui effectue, dans les deux cas, les démarches auprès de ce service, qui reçoit cependant aussi les potentiel.les futur.es salarié.es pour répondre à leurs questions. Il est composé de deux fonctionnaires de catégorie C et d'une contrôleuse du travail qui est la cheffe de service[31]. Cette dernière instruit la demande d'autorisation de travail avant de la transmettre à la préfecture, qui a le dernier mot sur la décision et la signe. Le service dispose d'une petite marge de manœuvre pour tenter d'emporter la conviction de la préfecture sur les dossiers qu'il a instruit, et dont les agents ont parfois rencontré les usager.es. Les fonctionnaires de catégorie C participent également à l'instruction de la décision en vérifiant que tous les documents nécessaires ont été fournis. Ce sont aussi elles qui reçoivent les usager.es lors des permanences.

Ces permanences sans rendez-vous se distinguent des guichets tenus par les agents de renseignement par la formalisation plus importante des modalités d'accueil du public. La fenêtre

29 D'après notre questionnaire, si 30,7 % des 116 répondant.es à la question « qui vous a conseillé de venir au service de renseignements ? » déclarent avoir été conseillé.e par un.e proche ou un.e collègue – et 31,6 % en connaissaient déjà l'existence par internet ou par eux-mêmes, 15,8 % ont été orienté.es vers le service par le conseil de prud'hommes, et 3,5 % par la CPAM.

30 Service-public.fr, 2 avril 2021, « Autorisation de travail d'un étranger salarié en France ». URL : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2728, consulté le 10 juin 2021.

31 Le fait que la cheffe de service soit une fonctionnaire de catégorie B est significatif du faible prestige du service de la main d'œuvre étrangère. Certains services de renseignements ont également pu être dans ce cas dans les années 1970-1980 (notes de terrain du 21 septembre 2020, autre département).

d'ouverture y est beaucoup plus restreinte qu'aux renseignements : le service ne reçoit de public que deux demi-journées par semaine, et les personnes se présentant en dehors de ces créneaux sont invitées à repartir et à revenir lors du jour dédié. Pendant ces deux demi-journées, les usager.es se présentant à l'accueil se voient attribuer un ticket avec un numéro, et patientent en salle d'attente jusqu'à ce que leur numéro s'affiche sur un écran pour leur indiquer de se rendre eux-mêmes au bureau. À l'inverse, aux renseignements, ce sont les agents qui viennent chercher eux-mêmes les usager.es en fonction de leur disponibilité, et leur attente ne fait l'objet d'aucune procédure, bien qu'ils se voient attribuer un ticket de couleur différente pour être distingué.es du public de la MOE. Cette procéduralisation s'explique par l'affluence plus forte de ce deuxième service : lors des deux demi-journées concernées, le nombre d'usager.es en salle d'attente est très important. La situation est d'ailleurs encore plus flagrante au siège du Gonelois. Deux fois par semaine, plusieurs dizaines de personnes patientent à l'extérieur du bâtiment puis dans les couloirs exigus de ce service, qui est aussi situé à côté du service de renseignements en droit du travail. Cette formalisation de la file d'attente dans un contexte de forte affluence rapproche ce service du fonctionnement d'autres administrations telles que la CAF ou les guichets des préfectures qui ont aussi le monopole de la délivrance de droits sociaux ou de titres régularisant la présence sur un territoire (Spire, 2007 ; Dubois, 2015, p. 97-113).

Au-delà des dispositifs organisant le « coût temporel » du recours au service par les usager.es (Lipsky, 1980), l'interaction de guichet est elle aussi beaucoup plus procéduralisée[32]. Les dispositifs matériels sur lesquels elle repose marquent la distance spatiale, et par là institutionnelle, entre les usager.es et les agents. Ces dernier.es reçoivent le public dans un bureau spécifiquement dédié aux permanences qui n'est pas le bureau à plein temps des agents, contrairement à ce qui se produit aux renseignements, où les bureaux des agents sont décorés par des photos et des affiches. Dans cet espace sombre et exigu, l'agent et l'usager.e sont séparé.es l'un.e de l'autre par un hygiaphone. Cette formalisation de la réception du public, tant en termes d'organisation du travail que de dispositifs matériels encadrant l'interaction, met donc d'autant plus en évidence l'absence de procéduralisation de la réception des demandes dans le service de renseignements, situé, dans les deux départements, à quelques mètres du service de la main d'œuvre étrangère.

L'étendue des questions posées aux agents de renseignement en dit long sur la spécificité de ce service à l'heure de l'enquête par rapport à d'autres guichets, et ce, y compris au sein des services déconcentrés du ministère du Travail. Comme d'autres administrations, le service de renseignements peut être qualifié de « bureaucratie attrape-tout » du travail, en raison de la grande diversité de problèmes que les usager.es formulent aux agents (Watkins-Hayes, 2009, p. 31). Cela est souligné par certain.es agents qui se voient comme la « dernière digue »[33] de l'accueil physique des usager.es les plus démuni.es :

32 Notes de terrain du 10 juillet 2018, Baldanois.

33 Pour faire écho au titre d'un documentaire maintes fois cité par les agents de contrôle rencontré.es, et ayant parfois présidé au choix de cette profession (il n'a à l'inverse jamais été cité nommément par les agents de renseignement) : Bois Richard (réalisateur), 1998, *La Dernière Digue - L'Inspection du travail,* Kuiv Productions / France 2.

> « Gaël Baurin : Ça, je trouve que c'est un peu dommage, c'est pour ça que moi je fais l'effort, parce que j'estime que quand les salariés ils arrivent pas, voilà... Parce je sais que la Sécu, la CAF, à Baldan ils n'ont plus de guichet, c'est plus que par téléphone. Il y a des villes où ils reçoivent encore le public, ici il n'y en a plus. Ici, il n'y a plus que le téléphone et internet, donc c'est pas pratique pour les salariés… Donc quand ils ont fait l'effort de venir ici… »[34]

Cette ouverture du champ des demandes en dit aussi long sur le caractère captif des usager.es. Ceux et celles-ci viennent trouver à l'inspection du travail des réponses concernant des ressources indispensables à leur survie économique et pour lesquelles les administrations compétentes semblent plus difficiles d'accès en raison du poids de l'écrit et de la procéduralisation des démarches empêchant des rencontres en face-à-face (Siblot, 2003, p. 141-142). Dans ce cadre, les agents s'attribuent le pouvoir de renseigner quand ils et elles le peuvent les usager.es sur des thématiques qui concernent d'autres administrations. Ce faisant, ces intermédiaires du droit remplissent un rôle qui les valorise, et leur confère d'autant plus de légitimité qu'il s'étend au-delà du droit du travail. Pour autant, malgré l'autorité qu'ils incarnent en tant que fonctionnaires de l'inspection du travail, la majeure partie d'entre eux n'a pas de formation initiale en droit.

1.4. Un guichet du droit du travail assuré par des non-juristes

Si les agents de renseignement représentent l'État, et revendiquent face aux usager.es des compétences juridiques qui fondent leur légitimité à les informer, ils et elles ne sont pour autant des juristes de formation. Jusqu'aux années 2010, les effectifs de ce service étaient pourvus soit par des fonctionnaires de catégorie C, soit par des contrôleur.es du travail, corps de fonctionnaires de catégorie B qui recevaient originellement une formation de six mois à l'issue de leur réussite au concours (Cam, Supiot, 1986 ; Bonnin, Willemez, 2015 ; Szarlej-Ligner, 2017). Ces contrôleur.es, qui pouvaient passer le concours dès l'obtention d'un baccalauréat, étaient affecté.es soit au contrôle des établissements de moins de 50 salarié.es en section d'inspection, soit à des postes administratifs n'impliquant pas de se rendre dans les entreprises, comme c'est le cas de ce service. Étant donné la brièveté de la formation prévue par le ministère, le service de renseignements pouvait faire office de lieu de formation pour les contrôleur.es entré.es en poste dans les années 1980 (Szarlej-Ligner, 2017, p. 62). Depuis la réforme Ministère fort, entamée en 2013, il recrute cependant, pour pallier la mise en extinction du corps de contrôleur.es du travail, des secrétaires administratif.ve.s. L'accès à ce corps de catégorie B découle de la réussite d'un concours interministériel suite auquel, en fonction de leur classement et des vœux formulés, les candidat.es sont affecté.es dans l'un des ministères concernés par l'ouverture du concours. Contrairement aux contrôleur.es du travail, les secrétaires entrent donc dans ce corps sans aucune formation initiale en droit du travail. Bien qu'ils aient la possibilité de s'inscrire à des modules de formation en droit du travail proposés par le ministère, ceux-ci interviennent bien souvent plusieurs mois après la prise de poste et sont, à l'heure de l'enquête, jugés insuffisants par les agents les ayant suivis. C'est ce

34 Entretien avec Gaël Baurin, 25 juillet 2018.

qu'explique Lola Plantor, seule agent de renseignement titulaire d'une licence de droit que nous ayons rencontrée, lors d'une discussion informelle. Cette secrétaire administrative à Gonelbis a obtenu au titre de son changement de service une « formation mobilité » de deux semaines et demie. Si elle affirme que cette formation était « nécessaire, même pour [elle] », elle affirme « avoir plus appris en regardant [son collègue Marc] qu'en formation », car « tout le droit du travail en deux semaines et demie, ça fait juste. Et la plupart des formateurs sont des inspecteurs du travail, donc il n'y a pas forcément le geste professionnel[35], l'idée c'est d'emmagasiner un max' de connaissances et par la suite d'aller creuser des points par soi-même dans la pratique »[36]. Comme dans d'autres postes de guichet, l'apprentissage de la recherche juridique et du renseignement du public se fait donc essentiellement sur le tas, dans une première phase d'observation du travail des collègues (Spire, 2008 ; Dubois, 2015).

Bien que cette absence de formation initiale soit commune avec d'autres guichets, le décalage entre la position professionnelle et l'absence de formation initiale en droit est ici d'autant plus important à souligner que les agents ne font pas que représenter l'administration. Ils et elles incarnent, comme le nom de leur service l'indique, la détention d'un savoir et d'un savoir-faire juridique qu'ils ont pour rôle de délivrer aux usager.es. Si aucun.e d'entre eux ne me fait part d'interrogations concernant sa légitimité à endosser ce rôle, on peut supposer que c'est précisément parce qu'ils font face à des usager.es qui ont, pour la plupart, des ressources relativement inférieures aux leurs (Cartier, 2003 ; Siblot, 2006a ; Dubois, 2015). Cette légitimité relative à la position des usager.es les rapproche ainsi d'autres intermédiaires du droit qui n'en sont pas des professionnel.les, comme les conseiller.es Pôle emploi (Pélisse, 2019). On peut aussi supposer que, comme ils et elles n'ont jamais prétendu à l'exercice d'une profession juridique ou judiciaire, et n'interagissent pas, contrairement aux agents de contrôle, avec des professionnel.les de la justice, ces intermédiaires du droit restent extérieur.es aux effets de légitimité propres au champ juridique (Bourdieu, 1986 ; Willemez, 2015).

En effet, comme les guichetier.es de la CAF, la majorité des agents que nous avons rencontré.es est arrivée dans le service de façon « largement fortuite », suite à l'imminence ou l'occurrence d'une période de chômage, liée à l'absence de perspective d'emploi dans leur secteur d'origine (Dubois, 2015, p. 176-177). Dans le Baldanois par exemple[37], quatre agents sont contrôleur.es du travail, et ont plus de 55 ans. À l'exception de Serge Floria, titulaire d'un DUT en finance et comptabilité dans lequel il a suivi un module en droit avant de passer le concours de commis en 1981 (catégorie C) puis de contrôleur du travail en 1992 (catégorie B)[38], aucun.e d'entre eux n'a suivi de cours de droit du travail. Robert Ducèdre qui, après avoir exercé comme opérateur de transmissions dans l'armée, a passé le concours des emplois réservés aux militaires à la fin des

35 Lola Plantor sous-entend ici que les formateur.es sont plus habitué.es à s'adresser à des agents qui contrôlent des entreprises, qu'à des agents qui renseignent le public.

36 Notes de terrain du 24 janvier 2019, Gonelois.

37 L'ensemble des caractéristiques sociales des agents de renseignement du Baldanois est exposé en annexe n° 5.1.

38 Entretien avec Serge Floria, Baldanois, 14 septembre 2018.

années 1990 pour quitter l'armée, est arrivé ici « complètement par hasard » avec un poste de catégorie C[39]. À la fin de son service militaire dans les années 1980, le premier poste que l'ANPE[40] propose à Pierre Daforre est celui de contractuel au ministère. Constatant que le métier lui plaisait, notamment pour son aspect relationnel, il finit par passer le concours[41]. Jacqueline Muriet, qui a le statut de travailleuse handicapée, s'est aussi vu proposer ce poste par l'assurance-chômage après une dépression consécutive à son précédent emploi, qu'elle avait exercé pendant 15 ans comme secrétaire dans une association[42].

La trajectoire des deux autres agents est différente. Ils sont beaucoup plus jeunes et ont tous les deux passé le concours de secrétaire administratif après avoir renoncé à faire carrière dans l'enseignement, après un bac+5 en histoire-géographie. Thibault Risti, 28 ans, dont la mère est assistante de direction et le père a monté tous les échelons de la SNCF avant d'obtenir un poste à responsabilité au niveau départemental, a échoué trois fois au CAPES. En passant le concours de secrétaire administratif, il souhaitait en réalité rejoindre les services préfectoraux où il avait travaillé comme contractuel[43]. Gaël Baurin, 35 ans, dont le père était instituteur et la mère maîtresse de maison dans un foyer pour personnes en difficulté, a exercé dans l'enseignement privé après avoir échoué une fois au CAPES. Confronté à la perspective du chômage après un non-renouvellement de contrat et père de deux enfants, il a alors réussi les concours de catégorie B et C. Il désirait être recruté dans l'Éducation Nationale et a finalement été affecté comme secrétaire administratif à la Direccte[44]. Aucun des deux n'avait étudié ou pratiqué le droit avant de prendre ce poste. Pour ces deux agents plus que pour les autres, et comme pour les guichetier.es de la Poste les plus récemment embauché.es rencontré.es par Yasmine Siblot au début des années 2000, l'entrée au ministère du travail s'inscrit ainsi dans des « trajectoires de renoncement à des ambitions antérieures » (Siblot, 2003, p. 273), qui rejoignent les « carrières concourantes contrariées » observées chez les professions intermédiaires de la Fonction publique en ascension sociale (Hugrée, 2011). Dans le Baldanois coexistent donc des agents proches de la retraite, n'ayant pour la plupart pas fait d'études et pour lesquel.les l'entrée dans le corps de contrôleur du travail a signifié un accès à l'emploi stable, et des agents issu.es de classes moyennes, surdiplômé.es par rapport au poste et cherchant également à se stabiliser. Comme pour d'autres salarié.es à statut, ces agents ont passé les concours pour accéder à la sécurité de l'emploi, plus que par attirance pour le poste en lui-même (Thibault, 2010, p. 190). En outre, comme leur socialisation juridique s'est faite sur le tas, elle les exempte de l'intériorisation d'éléments constitutifs des dispositions juridiques, tels que l'attachement au formalisme scriptural (Willemez, 2015).

39 Entretien avec Robert Ducèdre, Baldanois, 23 octobre 2018.

40 Institution précédant Pôle emploi.

41 Entretien avec Pierre Daforre, Baldanois, 21 septembre 2018.

42 Entretien avec Jacqueline Muriet, Baldanois, 3 octobre 2018.

43 Entretien avec Thibault Risti, Baldanois, 14 septembre 2018.

44 Entretien avec Gaël Baurin, Baldanois, 25 juillet 2018.

En effet, dans les opérations de traduction depuis les situations de travail vers les dispositions juridiques (Pélisse, 2019), l'oralité prend une place conséquente. Dans la réception physique et téléphonique, l'essentiel de cette activité d'intermédiation consiste à opérer, en situation et devant l'usager.e, des allers-retours entre l'interaction et les supports juridiques que constituent, parmi les plus utilisés, le Code du travail, le répertoire des conventions collectives, les sites internet du ministère du Travail et de l'administration française, les Éditions législatives et le Lamy Social. Ces opérations de traduction concernent des actions diverses : vérification de la conformité d'une série de bulletins de salaire, information sur le droit applicable ou sur une procédure administrative ou judiciaire, conseil concernant la façon de solliciter l'employeur.e pour qu'il applique le droit. Cette dimension orale de l'activité de renseignement correspond à un aspect du métier particulièrement valorisé par les agents, celui de l'immédiateté du service d'information rendu à l'usager.e – en raison de la possibilité de trouver des réponses rapides à ses demandes – et de son utilité. Les agents apprécient avoir une activité d'intermédiation aux effets immédiats qui dote les usager.es les plus éloigné.es du droit de ressources pour parer à des situations critiques ou affectivement chargées d'injustice[45]. La part prise par l'oralité dans cette activité est renforcée par l'absence de filtre et de procéduralisation de la demande. Des « habitué.es » reviennent plusieurs fois pour le même problème, ou plusieurs fois au cours de leur carrière. Les cadeaux occasionnellement apportés par des salarié.es lorsque le problème rencontré a connu une issue favorable sont aisément cités par les agents, cette « personnalisation » semblant donner du sens à leur travail (Dubois, 2015, p. 234-243). L'immédiateté et l'utilité de cette intermédiation contribuent ainsi à légitimer la position professionnelle d'agents pour lesquel.les un poste de catégorie B à l'inspection du travail ne constituait pas une vocation.

*

Les services de renseignements en droit du travail constituent donc la première ligne de l'inspection du travail, car ils accueillent le public en continu, sans filtrer les demandes en fonction de leur contenu ou de leur temporalité. En outre, les usager.es majoritaires de ce service ne sont pas celles et ceux qui sont le plus susceptibles d'envisager une conflictualité collective, de recourir à des avocat.es, ou à des représentant.es du personnel. Elle est doublée du fait que ce service est assuré par des intermédiaires du droit qui n'en sont pas des professionnel.les, et qui accordent une importance particulière à l'oralité dans leur activité d'intermédiation juridique. L'organisation du travail de ce service, qui la rapproche du travail de guichet d'autres administrations, contraste avec l'importance des filtres que doivent passer les usager.es lorsqu'ils souhaitent s'adresser à un.e agent de contrôle. On le remarque lorsqu'on analyse ce qui advient des sollicitations des salarié.es lorsqu'ils demandent un contrôle en entreprise, et sont donc susceptibles d'être redirigé.es vers les unités de contrôle.

45 Nous renvoyons au chapitre 3 pour une analyse du cadrage juridique des discours d'injustice opéré par les agents.

2. Renvoyer vers les services de contrôle. Une demande filtrée

Lorsqu'ils souhaitent contacter l'inspection du travail, et comme le résume le schéma présenté en annexe n° 4.1., les usager.es peuvent se déplacer, téléphoner ou envoyer un mail au service de renseignements, ou contacter, par mail ou par téléphone, le secrétariat de l'unité de contrôle à laquelle correspond l'adresse de leur établissement. Contrairement à ce qui se produit aux services de renseignements, la réception du public dans les unités de contrôle est ainsi soumise à plusieurs conditions. Les agents de contrôle reçoivent le public sur rendez-vous et ne disposent que d'une journée de permanence par semaine. Celle-ci est en général divisée en une demi-journée de réception téléphonique et une demi-journée de réception physique, et le jour de permanence est affiché sur le site internet de chacune des directions départementales. Bien que certain.es agents affirment ne pas respecter à la lettre cette répartition, la réception du public n'en reste pas moins temporellement plus limitée qu'aux renseignements. Comme on l'a vu au chapitre précédent, elle s'articule en effet avec d'autres tâches. La sélection des rendez-vous est d'autant plus significative que chacun d'entre eux est susceptible de donner lieu à un travail de contrôle ou de rédaction supplémentaire.

Dans une activité juridique tournée vers le contrôle en entreprise de l'application des droits collectifs au travail, les agents ne sont censé.es recevoir les salarié.es que si leur demande est liée aux droits collectifs ou à un contrôle en entreprise. Ainsi, l'usager.e se présentant à l'accueil doit justifier d'avoir pris rendez-vous pour avoir le droit d'accéder au bureau de l'agent de contrôle. À l'inverse, aux renseignements, la possession d'une pièce d'identité suffit à se voir accorder le droit de patienter en salle d'attente. Ces modalités de réception du public différenciées sont d'ailleurs matérialisées par la configuration spatiale des lieux. Dans les trois départements, les bureaux des agents de contrôle sont situés dans les étages, alors que le service de renseignements est soit au rez-de-chaussée, soit dans un étage plus facilement accessible aux usager.es, son accès étant fléché.

Les statistiques d'activité dans les unités de contrôle se concentrent sur les interventions en entreprise, et ne s'intéressent pas à la réception du public[46], ce qui explique que nous ne disposons pas de chiffres concernant cette dimension de leur activité. L'enquête démontre toutefois que, en plus de recevoir des salarié.es, les agents de contrôle, qui sont incité.es à prioriser les droits collectifs, reçoivent fréquemment des représentant.es du personnel[47] et, plus rarement dans mon enquête, des représentant.es de direction[48]. Ainsi, ils interagissent essentiellement avec des usager.es qui, en raison de leur mandat ou de leur position professionnelle, disposent de ressources voire de connaissances juridiques qui les éloignent des caractéristiques des salarié.es majoritairement reçu.es aux renseignements[49]. Si la spécificité du public des unités de contrôle est ainsi liée à la définition

46 Voir *supra,* chapitre 1.

47 À ce sujet, voir chapitre 4.

48 À ce sujet, voir chapitre 5.

49 Le profil des usager.es tendanciellement reçu.es par les unités de contrôle fait cependant l'objet de différenciations internes liées aux caractéristiques des établissements. Dans certaines sections d'inspection, la prédominance de

de leurs missions, elle est aussi le produit du travail de fonctionnaires qui gravitent autour des agents de contrôle, et dont une des missions consiste à filtrer et à trier les demandes pour d'autres agents plus qualifié.es (Lipsky, 1980, chap. 8).

L'analyse de ce travail de tri permet de montrer que le pouvoir discrétionnaire des personnels de secrétariat en unité de contrôle (2.1.), et des agents de renseignements (2.2.), est subordonné à celui des agents de contrôle : ce sont eux qui décident en dernière instance s'ils vont recevoir un.e salarié.e sollicitant une intervention, ce qui peut amener les deux autres catégories d'agents à être en première ligne du mécontentement des usager.es. Cependant, il leur arrive, au nom des usager.es, de transgresser cette division du travail, ce qui leur permet aussi de reconquérir une forme de pouvoir discrétionnaire sur les situations qui leur sont soumises (2.3.).

2.1. Dans les secrétariats de contrôle. Un travail de filtrage

Outre d'être déchargées de la demande relative aux droits individuels par les services de renseignements, les unités de contrôle disposent d'un secrétariat animé par des fonctionnaires de catégories B et C[50]. Une des tâches les plus anciennes de ces personnels, consiste à recevoir les sollicitations des usager.es et à les rediriger vers les agents de contrôle[51]. Cette fonction de redirection a évolué dans le temps, comme l'explique Jacqueline Muriet. Elle a aujourd'hui le statut de contrôleuse du travail (catégorie B), et travaille dans le service de renseignements du Baldanois. Avant cette promotion, elle était fonctionnaire de catégorie C, et exerçait, dans un autre département, comme secrétaire des agents de contrôle :

> « Jacqueline Muriet : Et puis il y a une chose a changé par rapport à moi quand j'ai commencé. Quand j'ai commencé à [ville d'Île-de-France], on faisait les réclamations individuelles, on répondait. On avait une lettre type, on préparait les courriers, c'était… Mais on faisait les réclamations individuelles. Tandis qu'ici quand je suis arrivée on m'a dit : pas de réclamation individuelle. Direct aux prud'hommes. Ça, je me rappelle que ça m'avait choquée.
>
> AB : Et t'entends quoi par réclamation individuelle ?
>
> Jacqueline Muriet : Ben un salarié qui avait appelé parce qu'il avait pas été payé, ou il n'avait pas son solde de tout compte, ou… Nous on faisait un courrier qu'on préparait

petits établissements – en particulier pour les contrôleur.es du travail, qui contrôlent traditionnellement les établissements de moins de 50 salarié.es – implique que l'agent de contrôle reçoive des représentant.es du personnel moins doté.es, ou des employeur.es dépourvu.es de ressources juridiques (voir *infra,* 3.3., et chapitre 5).

50 Nous renvoyons à l'annexe n° 4.2. pour une exposition synthétique des différents corps des agents.

51 Nous avons réalisé dans le Flarois et le Baldanois, deux entretiens collectifs dans trois différentes UC avec des secrétaires qui étaient toutes entrées à l'inspection dans les années 1970-1980 comme fonctionnaires de catégorie C, deux discussions informelles avec deux secrétariats d'UC plus jeunes dans le Gonelois, ainsi qu'un entretien d'1H45 avec une assistante de contrôle de 38 ans (Flarois). Toutes ces secrétaires sont des femmes. Cette profession semble largement féminisée, car nous n'avons croisé dans l'ensemble des unités de contrôle observées qu'un homme, plus jeune que la moyenne et récemment entré au ministère comme secrétaire administratif.

pour la signature du contrôleur ou de l'inspecteur, en disant… C'était toujours formulé au conditionnel bien sûr, mais « il semblerait que », etc. Et souvent c'était régularisé. »[52]

Ce témoignage est partagé par d'autres femmes qui sont, quant à elles, toujours secrétaires dans les unités de contrôle, et qui ont aussi commencé leur carrière au tournant des années 1970-1980. Il laisse à penser que la division du travail entre droits individuels et droits collectifs était auparavant moins nette.

À l'heure de l'enquête en revanche, ces secrétaires attestent de leur rôle dans l'éviction des problématiques individuelles du champ du contrôle. En effet, comme les usager.es ont le choix entre contacter le service de renseignements, et contacter le secrétariat de l'unité de contrôle qui correspond à l'emplacement de leur établissement, les secrétaires et assistant.es de contrôle sont susceptibles de recevoir des appels tout au long de la semaine. Ils et elles filtrent alors les appels pour les agents de contrôle, situé.es en général dans des bureaux adjacents. De même, ils reçoivent en général des dizaines de mails par jour sur la boîte institutionnelle de leur unité. Cette réception peut interférer avec le reste de leurs tâches de préparation, de suivi des dossiers et de classement.

D'après mes interlocutrices, les représentant.es de direction contactent essentiellement les services de contrôle par mail, et les appels sont avant tout le fait de salarié.es et de représentant.es du personnel. Trois secrétaires d'une unité de contrôle du Baldanois m'expliquent qu'elles les redirigent vers les services de renseignements lorsqu'il s'agit de questions « d'ordre général »[53]. Dans les cas de « demande d'intervention », elles demandent à l'usager.e de rédiger un mail qui détaille la situation, en fournissant ses coordonnées téléphoniques, pour que l'agent de contrôle le rappelle. Le fait que l'obtention d'un premier rendez-vous soit conditionnée à la production d'un écrit a été confirmé par les autres secrétariats. On peut supposer que ce dispositif permet à l'agent de contrôle de garder la maîtrise de l'interaction en étant préparé.e aux questions qu'il va poser à l'usager.e lors de la reprise de contact.

Ce travail de filtrage va de pair avec une faible autonomie concernant les redirections opérées vers les unités de contrôle. Dans une UC, « des années en arrière », les secrétaires « donnaient [elles] aussi des rendez-vous aux usager.es », « mais maintenant c'est eux qui gèrent les agendas »[54]. Leurs collègues d'une autre UC précisent qu'elles « n'ont pas de retour des agents » concernant le suivi des dossiers qu'elles ont redirigés[55]. Dans ce contexte, la redirection vers le service de renseignements peut aussi constituer une façon de faire patienter les usager.es inquiet.es, comme l'explique Rose Flers, secrétaire administrative dans une UC de Gonelbis :

« Rose Flers : si vraiment c'est urgent, que la personne pleure au téléphone etc., on lui dit de passer d'abord aux renseignements le lendemain, ça les calme quand ils sont

52 Entretien avec Jacqueline Muriet, Baldanois, 3 octobre 2018.

53 Entretien avec Nathalie Phige, Flarois, 24 mai 2018.

54 Entretien collectif avec Anne-Marie Gallet, Noëlle Moron et Thérèse Brun, Baldanois, 16 octobre 2018 ; entretien collectif avec Bernadette Marcque, Gisèle Noleau et Germaine Trilly, Baldanois, 20 octobre 2018.

55 Entretien collectif avec Bernadette Marcque, Gisèle Noleau et Germaine Trilly, 20 octobre 2018.

angoissés. Dans l'ensemble c'est pas des gens agressifs. Quand ils disent que c'est vraiment urgent je leur dis, voyez déjà les services de renseignements. »[56]

Ce report sur les renseignements n'est cependant pas toujours fructueux, comme l'explique Nathalie Phige, assistante de contrôle (catégorie B) dans le Flarois : « on va pas leur dire "téléphonez au service de renseignements", on sait très bien qu'ils les auront jamais »[57]. De même, les secrétaires rencontrées dans le Baldanois affirment recevoir des appels d'usager.es ne parvenant pas à joindre le service de renseignements au téléphone[58]. Ces redirections rencontrent ici un obstacle lié aux contraintes de la réception téléphonique aux renseignements énoncées ci-avant.

Les secrétariats des unités de contrôle combinent donc une faible autonomie dans la gestion de l'emploi du temps des agents de contrôle, avec le fait de constituer les premier.es interlocuteur.es d'usager.es pour lesquel.les « c'est toujours urgent » et qui « veulent tous des contrôles », les incitant à développer « l'art et la manière de leur dire que leur demande va être traitée mais en temps voulu », ou au contraire de « faire barrage »[59]. Comme les aides-soignantes à l'égard des infirmier.es et des médecins (Arborio, 2009), on peut ainsi considérer qu'elles effectuent le « sale boulot » des agents de contrôle : elles sont directement confrontées aux impatiences et attentes des usager.es, dans un contexte où ce sont les agents de contrôle qui disposent du « mandat » de décider de la légitimité d'une prise de rendez-vous (Hughes, 1996a). Elles disposent également d'une marge de manœuvre pour tenter de faire passer certaines sollicitations dans le giron du contrôle, et d'en rebasculer d'autres vers les services de renseignements. Qu'advient-il pour les usager.es qui souhaitent une intervention dans leur entreprise, mais se rendent de prime abord dans le service de renseignements, dont les agents ne sont pas au contact quotidien avec les agents de contrôle ?

2.2. Aux services de renseignements. Des redirections incertaines vers le contrôle

Les services de renseignements fonctionnent comme un service de « tri » relativement aux unités de contrôle, dont ils ont pour mission implicite d'alléger la charge de travail (Lipsky, 1980, chap. 8-9). Ce faisant, les agents de contrôle leur délèguent une forme de « sale boulot » (Hughes, 1996a), qui leur permet, comme les avocat.es en droit de la famille avec leurs secrétariats, de gérer leur charge de travail (Flécher et al., 2020).

Avant d'analyser dans cette section la forme que prend cette délégation, nous souhaitons préciser la façon dont nous mobilisons la notion de « sale boulot ». L'emploi du terme ne signifie pas que les agents de renseignement conçoivent l'activité d'information des usager.es comme une activité moins noble que celle du contrôle. Comme on l'a évoqué plus haut, ils et elles apprécient cette activité. Tout comme celles et ceux rencontré.es par M. Szarlej-Ligner (2017), ils insistent sur la

56 Discussion informelle avec Rose Flers, Gonelois, 27 novembre 2018.

57 Entretien avec Nathalie Phige, Flarois, 24 mai 2018.

58 Entretien collectif avec Anne-Marie Gallet, Noëlle Moron et Thérèse Brun, Baldanois, 16 octobre 2018 ; entretien collectif avec Bernadette Marcque, Gisèle Noleau et Germaine Trilly, Baldanois, 20 octobre 2018.

59 Entretien collectif avec Anne-Marie Gallet, Noëlle Moron et Thérèse Brun, 16 octobre 2018.

complémentarité de leurs missions avec celles des agents de contrôle, et sur le rôle nécessaire de filtre qu'ils remplissent. Ils ne valorisent pas non plus nécessairement les tâches qui constituent le mandat des agents de contrôle. Certain.es expliquent qu'ils n'ont jamais voulu devenir agents de contrôle. Comme leurs prédécesseur.es à la fin des années 1970, ils invoquent les transformations de ce métier et les faibles retombées concrètes des poursuites effectuées (Cam, Supiot, 1986, p. 113). D'autres sont passé.es par le contrôle avant de demander une affectation au service de renseignements, considéré comme une activité moins éprouvante.

Si « sale boulot » il y a, ce n'est donc pas parce que l'activité de renseignement déplaît aux agents qui la prennent en charge. Cela s'explique plutôt par sa position relative par rapport aux autres tâches (Hughes, 1996a) : les services de renseignements accueillent, sans filtre, des usager.es peu doté.es en ressources pour faire valoir leurs droits, et ils et elles ne peuvent pas intervenir directement sur la situation qui pose problème à leur public. Sans être nécessairement en accord avec les règles du tri, qui opposent droits individuels et droits collectifs en excluant tendanciellement les premiers du champ du contrôle, ils sont cependant chargé.es d'assurer ce tri et de le légitimer face aux usager.es qu'ils reçoivent. Nous défendrons donc l'idée que les agents de contrôle délèguent du « sale boulot » aux agents de renseignement au sens où, lorsqu'ils définissent les frontières de leur propre activité ou arbitrent dans leur charge de travail, c'est sur les agents de renseignement qu'ils reportent les tâches qu'ils ne veulent pas assumer. Par conséquent, une partie de l'activité des agents de renseignement se trouve définie de façon hétéronome. De plus, ils doivent faire eux-mêmes face à la colère des usager.es au sujet des règles de tri pourtant déterminées par les agents de contrôle.

Dans cette section, nous examinerons ce que cette délégation de sale boulot nous dit des relations entre les deux services, et du traitement des demandes d'intervention des salarié.es dans les entreprises. On se concentrera ici sur les salarié.es qui demandent une intervention dans leur entreprise, et non pas sur celles et ceux, également très nombreux.ses, qui souhaitent avant tout être renseigné.es, et dont les demandes seront précisément examinées au chapitre 3. On commencera par voir dans quelle mesure le pouvoir discrétionnaire de redirection des agents de renseignement est bridé par les réticences des agents de contrôle à recevoir des dossiers portant sur les droits individuels. Le sale boulot sera alors ici défini par la délégation du travail des second.es aux premier.es (2.2.1.). Puis on verra que, lorsque les agents de renseignement choisissent tout de même de rediriger les salarié.es, l'absence de prise en charge du dossier par les agents de contrôle les confronte à la déception des usager.es. Cela constitue donc une autre conséquence du sale boulot en termes de pénibilité du travail de guichet (2.2.2.).

2.2.1. Des redirections restreintes par le pouvoir des agents de contrôle

Comme le soulignait déjà Jacqueline Muriet en évoquant son ancien poste de secrétaire, les problématiques catégorisées comme individuelles sont d'emblée écartées du champ de ces redirections. C'est ce qu'exprime Robert Ducèdre, contrôleur du travail exerçant au service de renseignements du Baldanois, qui argue de l'évolution du métier d'agent de contrôle :

> « AB : Et au niveau du renvoi vers les UC, ça s'est toujours fait ? Ça se fait autant qu'avant, ou moins ?
>
> Robert Ducèdre : Moi honnêtement, ben c'est… Pff… un parti-pris, je ne renvoie vers les UC que lorsqu'on va me parler d'hygiène et sécurité. "Je bosse dans un endroit humide, y a des fils électriques apparents, machin", bon voilà, là je… ça oui. Après le reste non, parce qu'on sait très bien que nos collègues d'unité de contrôle aujourd'hui, ils ont des missions *autres* que de gérer les problèmes d'*un* salarié, ça ils ne le font plus. C'est très clair hein. Donc j'oriente pas pour ça. »[60]

Outre d'être inefficace, cette redirection sur des problématiques individuelles peut aussi susciter les crispations des agents de contrôle, ce qui entraîne l'autocensure des agents de renseignement. C'est ce qu'explique Pierre Daforre, contrôleur du travail ayant alterné des postes en section et aux renseignements avant de se stabiliser définitivement aux renseignements en 2009 :

> « AB : Et par rapport aux relations entre les renseignements et les UC ou les sections, il y a des choses qui ont changé ? Parce que Serge me disait qu'avant il y avait des fiches de liaison ou des trucs comme ça…
>
> Pierre Daforre : Ouais. Ben c'est ce qu'on parlait, c'est les litiges individuels. C'est vrai qu'avant on demandait, on leur demandait des interventions sur un non-paiement de salaire ou un truc comme ça, ils le faisaient. Parce qu'encore une fois, on avait cette liberté, cette opportunité de choisir. Maintenant c'est vrai que c'est de plus en plus compliqué. Alors avec certains on y arrive, ils le font, on demande gentiment, mais c'est vrai que les relations à ce niveau-là sont…(*il ne finit pas sa phrase*). »[61]

En dépit de cette restriction du champ des redirections, les agents de renseignement rencontré.es continuent donc à réorienter des salarié.es lorsque ceux-ci évoquent des problématiques concernant les droits collectifs dans l'entreprise, qu'elles concernent la partie du Code du travail relative aux relations collectives, ou qu'il s'agisse d'infractions impliquant plusieurs salarié.es. C'est en particulier le cas de l'hygiène et la sécurité, du harcèlement moral et de la durée du travail. Ces redirections se produiraient dans environ 4 % des interactions entre 2017 et 2020[62]. La persistance,

60 Entretien avec Robert Ducèdre, Baldanois, 23 octobre 2018. Nous avons mis en italiques les mots sur lesquels Robert Ducèdre insistait à l'oral.

61 Entretien avec Pierre Daforre, Baldanois, 21 septembre 2018.

62 Moyenne effectuée par l'auteure sur la base des chiffres bruts des items « orientation IT » et « information IT » renseignés dans l'ODR. Direction générale du travail, février 2018, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, avril 2018, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord » ;

du point de vue des agents de renseignement, de la nécessité de réorienter certain.es usager.es vers le contrôle, pose alors la question du canal le plus adapté pour transmettre l'information et la demande d'intervention, dans un cadre où les agents de renseignement insistent sur la charge de travail de leurs collègues au contrôle.

En raison de la séparation administrative et spatiale entre les services, cette redirection ne peut pas s'appuyer, comme dans les secrétariats, sur les canaux directs que sont les transferts de mails et discussions de vive voix. Selon les départements, elle a pu être, ou est encore, outillée par une diversité de dispositifs matériels (Weller, 2007). Cette diversité est symptomatique de la faiblesse des prescriptions nationales concernant la division du travail entre les deux services. Dans le Baldanois, les agents de renseignement ne transmettent plus de fiche de liaison, car ils et elles avancent que les agents de contrôle leur auraient reproché de se décharger sur eux. Dans le Gonelois, où la responsable du service de renseignements endosse un rôle effectif de supérieure hiérarchique des agents de ce service, ces dernier.es déposent dans le casier de l'agent de contrôle concerné.e une fiche de liaison standardisée, où figurent les coordonnées de l'entreprise, la nature de la demande et un encart libre détaillant la situation. Pour autant, l'existence de ce support d'information ne garantit pas que les usager.es soient recontacté.es rapidement par l'agent de contrôle, et sa transmission reste parfois lettre morte. C'est en particulier le cas au siège de la direction départementale, où le service de renseignements est situé au rez-de-chaussée et les unités de contrôle ont leurs bureaux à trois différents étages. Les agents des deux services ne se croisent jamais et ne mangent jamais ensemble.

Dans les deux départements, certain.es agents de contrôle, en particulier des inspecteur.es du travail entré.es directement dans le corps après des études de droit, ont pu se plaindre de recevoir trop de dossiers. Ils et elles reprochent alors aux agents de renseignement de leur transmettre des cas qu'ils pourraient traiter eux-mêmes. Lorsque je demande à Marion Hugheneau, inspectrice du travail dans le Baldanois, si elle reçoit beaucoup de fiches de liaison, elle affirme que non, avant de citer des cas où les agents de renseignement se sont déplacé.es avec l'usager.e pour toquer à son bureau et lui demander de « le prendre cinq minutes ». Elle m'explique alors leur avoir répondu par la négative et mime l'interaction en tapotant la montre accrochée à son poignet pour souligner l'enjeu temporel : « c'est pas possible coco ! ». Elle fait ensuite part de son mécontentement lorsqu'elle est interrompue à l'improviste dans son travail de rédaction juridique, et qu'elle est sommée de répondre à une demande sans avoir pu l'examiner préalablement[63]. Cette méfiance à l'égard des pratiques des renseignements va de pair avec une méconnaissance des conditions de travail de ce service par les agents de contrôle : dans ce même département, j'ai plusieurs fois été interrogée par certain.es d'entre eux, lors de déjeuners, sur le type d'usager.es reçu aux renseignements. C'est aussi moi qui leur ai appris, début 2019, que prochainement, le service allait fonctionner par un système de prise de rendez-vous. Dans l'un et l'autre département par ailleurs,

Direction générale du travail, novembre 2020, « Tableau de bord ». Certains trimestres de certaines années sont donc manquants, ce qui n'empêche que les taux soient très stables sur toute la période.

63 Discussion informelle avec Marion Hugheneau et Alain Ombert, 8 janvier 2019.

les réunions entre service de renseignements et unités de contrôle semblent inexistantes – ce qui, dans le Baldanois, est notamment dû à l'absence de salle de réunion assez spacieuse pour réunir tous les services.

À l'inverse, les agents de contrôle qui, plus tôt dans leur carrière, ont exercé aux renseignements comme contrôleur.es du travail, regrettent le manque de communication entre les services et le faible nombre de redirections dont ils et elles font l'objet. Dans les deux départements, ces agents de contrôle sont les seul.es à qui les agents de renseignement se risquent à transmettre des dossiers. Ils se rendent parfois dans leur bureau pour leur expliquer la situation du fait d'une interconnaissance préalable liée à leur passage dans le service et, nous en faisons l'hypothèse, à une même appartenance à des corps de catégorie B[64]. Dans le Gonelois, j'assiste même à un entretien où la secrétaire administrative demande à un contrôleur du travail exerçant en section de descendre dans son bureau. Cet agent de contrôle donne directement aux deux salarié.es plus de précisions sur le fonctionnement des accords d'entreprise qu'ils ont amenés, bien que l'entreprise concernée ne soit pas sur sa propre section.

2.2.2. Des redirections reportées sur les salarié.es

S'ils méritent d'être évoqués en raison des logiques d'appartenance de corps et de rapport au métier qu'ils soulèvent, ces appuis sur l'interconnaissance pour maximiser les chances de succès de la redirection semblent assez rares. Dans la majeure partie des cas que nous avons observés, les agents de renseignement reportent la responsabilité de la redirection sur l'usager.e. C'est ce qu'explique Pierre Daforre, contrôleur du travail exerçant au service de renseignements, dans la suite immédiate de l'entretien que nous avons cité :

> « Pierre Daforre : Oui quand je disais que c'était tendu, encore une fois c'est pas individuellement, hein. On s'entend plutôt bien. Mais c'est vrai que, on ne peut plus… Enfin tu l'as vu, c'est vrai qu'on prend plus de plainte, ici, quasiment. On dit aux gens d'écrire, de… Avant c'est vrai on prenait une plainte, on passait un coup de fil à la section [de contrôle], ça se faisait. Maintenant ça ne se fait plus, ou très peu. »[65]

Lorsqu'ils estiment qu'une intervention serait opportune, les agents communiquent au salarié.e les coordonnées de l'unité de contrôle compétente. Ils et elles lui conseillent d'écrire à son secrétariat, ou de mettre l'agent de contrôle en copie d'un écrit à l'employeur.e. Le poids relatif des stratégies de report sur les salarié.es par rapport à l'information directe de l'inspection du travail est d'ailleurs visible dans l'ODR. L'item « orientation IT »[66], qui désigne l'orientation vers l'unité de contrôle, concerne en moyenne 3,4 % des demandes sur les quatre périodes disponibles comprises entre 2017

64 Sur le rôle de la distinction entre corps de catégorie A et de catégorie B dans la division symbolique des publics, voir *infra,* section 3.

65 Entretien avec Pierre Daforre, Baldanois, 21 septembre 2018.

66 On constate ici un glissement sur l'appartenance du service de renseignements à « l'inspection du travail » : l'existence d'items « orientation IT » et « information IT » plutôt que « orientation UC » et « information UC », semble en effet suggérer que le service de renseignements serait extérieur à l'inspection du travail.

et 2020, alors que l'item « information IT » ne concerne que 0,6 % des cas[67]. Dans ces cas, une fois encore, le contact avec le contrôle est à la charge exclusive de l'usager.e, et dépend de ses compétences scripturales[68].

Ces stratégies de report sont assorties de stratégies relatives à la façon de présenter cette redirection aux usager.es. S'il arrive aux agents de renseignement de s'inclure face au salarié.e dans un corps commun avec les agents de contrôle par l'usage du « on » ou du « nous », il est bien plus fréquent qu'ils insistent sur leur absence de pouvoir et l'enjoignent à ne pas avoir trop d'attentes concernant l'intervention de l'agent de contrôle. Cette pratique de réduction des attentes forme une autre facette, plus indirecte et informelle, du « tri » qu'ils opèrent relativement aux unités de contrôle (Lipsky, 1980). Ce type de pratique ne découle pas uniquement d'une distance spatiale et professionnelle entre renseignements et contrôle, comme en témoigne le discours de Lola Plantor. Cette agent de renseignement, issue du corps des secrétaires administrati.ves, exerce à Gonelter, une antenne détachée du service de renseignements du Gonelois. Elle et son collègue Marc Planchet ont un bureau au même étage que les cinq secrétaires et 16 agents de contrôle du site détaché. Du fait de cette proximité spatiale, aidée par les affinités syndicales d'une partie des membres de ce site, Lola entretient une sociabilité professionnelle importante avec ses collègues du contrôle. Quand Marc est absent et que le public est trop nombreux, certain.es l'aident en recevant eux-mêmes des usager.es – situation qui semble impensable dans les autres sites. Si ces pratiques d'entraide professionnelle viennent assouplir la délégation de sale boulot observée ailleurs (Hughes, 1996a), cela n'empêche pas Lola Plantor d'être très précautionneuse quant aux redirections qu'elle opère. Elle explique que « le but c'est bel et bien de filtrer pour les services de contrôle, de les décharger (…) le but c'est de leur envoyer le moins de gens possibles ». Lorsqu'elle me montre la vingtaine de fiches de liaison qu'elle a effectuées en deux ans de présence, elle me précise :

> « Lola Plantor : On ne leur dit pas forcément que l'on fait une fiche de liaison : moi je suis vraiment très prudente parce que je ne veux pas que l'usager ait des attentes vis-à-vis de l'agent de contrôle alors qu'il n'y aura peut-être pas d'intervention. Le plus souvent ce sont des fiches pour que l'agent sache ce qui se passe. Aux gens, je leur dis bien que je signale les conditions de travail, mais qu'il faut qu'il ne s'attendent à aucun retour. »[69]

Ces fiches informatives ne constituent donc pas à proprement parler des demandes d'intervention, mais plutôt des transmissions d'information. Celles-ci pourront être utiles à l'agent de contrôle si

67 Moyenne effectuée par l'auteure sur la base des chiffres bruts figurant dans Direction générale du travail, février 2018, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, avril 2018, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, novembre 2020, « Tableau de bord ».

68 Nous avons pourtant noté dans nos observations l'absence de maîtrise de l'écrit voire de la langue française par un certain nombre d'usager.es des renseignements. Ce point est d'ailleurs affiché comme une des spécificités du métier. En 2017, le rapport rédigé à l'intention du Bureau international du travail mentionne qu' « une partie du public reçu est entravée par l'illettrisme », les renseignements « aident les publics les plus précaires à accéder au droit » (Ministère du Travail, 2017, « L'inspection du travail en 2016 », rapport rédigé à l'intention du Bureau international du travail en application des conventions de l'Organisation internationale du travail, p. 57).

69 Discussion informelle avec Lola Plantor, 24 janvier 2019, Gonelois.

celui-ci, en vertu de son pouvoir discrétionnaire, choisit de s'emparer du dossier. Cette relativisation des attentes peut être assortie de conseils de formulation afin de multiplier les chances d'intervention.

> Trois salarié.es d'un supermarché, confondant les deux services, indiquent d'emblée à Barbara, secrétaire administrative, qu'« [elle] a déjà un dossier [les] concernant » : ils sont déjà en contact avec l'inspectrice du travail de leur secteur dans le cadre d'un litige avec leur employeur sur leurs licenciements pour inaptitude. Cette dernière « ne répond pas aux mails ». Ils « ne savent même pas si c'est elle qui a encore le secteur » ni s'ils « ont le bon mail ». Ils souhaiteraient l'informer que l'employeur refuse de les affilier à la nouvelle mutuelle qu'il a souscrite. Après avoir précisé qu'elle ne dispose pas de leur dossier et ne fait pas partie du même service, Barbara leur communique les coordonnées de l'inspectrice tout en leur donnant des conseils sur la façon de formuler la requête : « essayez d'être le plus précis possible, très factuels, très concis : une page, ça suffit. Vous lui rappelez votre litige sur l'inaptitude et vous ajoutez le problème concernant la mutuelle, avec des pièces-jointes. Ce n'est pas la peine d'en dire plus : comme ça, ça n'encombre pas inutilement les boîtes [mail]. » Après le départ des salariés, elle relie ce conseil à son manque d'autonomie sur le suivi des dossiers : « on ne gère pas l'agenda des inspecteurs du travail, et même leurs secrétaires ne le gèrent pas. »[70]

Dans un contexte où les agents de contrôle sont les seul.es à avoir la licence d'entrer dans l'entreprise, et de résoudre des situations problématiques via le contrôle des scènes de travail, les missions des agents de renseignement sont définies par leur place en bout de chaîne (Hughes, 1996a). Ces dernier.es renseignent ainsi le public sur tout ce que ne font pas les agents de contrôle. Cette division morale du travail établit une frontière symbolique entre ces deux groupes professionnels, que les agents de renseignement ont des réticences à franchir pour rediriger des dossiers vers leurs collègues. Ils et elles essaient alors de préparer les usager.es à remplir les normes de conduite du service dont ils effectuent le « sale boulot ». Plus précisément, ils cherchent à restreindre leurs attentes à l'égard de l'inspection du travail, et à maximiser les chances de succès de leur démarche. Leur travail de renseignement ne consiste ainsi pas seulement à fournir des informations sur le droit et les voies de recours, mais à structurer l'espace des possibles des usager.es et à les outiller sur leurs stratégies de recours à l'inspection du travail, ce en quoi ils participent à la « construction sociale des usager.es » (Lipsky, 1980, chap. 5). En cela, ils et elles exercent un pouvoir discrétionnaire sur les conditions de juridicisation ou de judiciarisation de la situation. Ils décident, dans l'interaction, quelles sont les situations et les demandes qui leur semblent mériter une intervention dans l'entreprise, et adaptent les informations qu'ils donnent aux usager.es à ce qu'ils perçoivent des contraintes de l'agent de contrôle[71]. Leur autonomie dans le travail permet à ces *street-level bureaucrats* de garder le contrôle de leur cadre de travail et de l'interaction avec les usager.es (Lipsky, 1980), notamment en réduisant l'incertitude du succès de leur redirection. Malgré ces marges de manœuvre, ils demeurent en première ligne de

70 Notes de terrain du 9 janvier 2019, Gonelois.

71 Nous nous concentrons ici sur l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire dans sa relation à celui des agents de contrôle. Pour une analyse du pouvoir discrétionnaire à l'égard des usager.es, et des typifications sur lesquelles il repose, voir chapitre 3.

l'insatisfaction de l'usager.e, lorsqu'il a sollicité un contrôle et que les agents de contrôle décident de ne pas donner suite à sa demande.

2.2.3. Quand les redirections sont sans effet. La première ligne du mécontentement des salarié.es

Le pouvoir discrétionnaire des agents de renseignement pour rediriger des usager.es vers le contrôle est également limité par l'indifférence des agents de contrôle à ce transfert. En témoignent les retours aux renseignements de salarié.es qui ont déjà contacté l'agent de contrôle, sans que ce dernier.e ait donné suite à leur demande. Il arrive alors que ces usager.es, méconnaissant la division du travail entre les services, formulent à l'agent de renseignement des reproches visant l'inefficacité de « l'inspection du travail » de façon indifférenciée, comme c'est le cas dans cette interaction entre Christine Lepic, contrôleuse du travail proche de la retraite travaillant aux renseignements, et un employé de supermarché :

> Un employé de supermarché en colère explique à Christine Lepic qu'un « dossier a déjà été ouvert » sur sa situation, et qu'il a « eu par mail » l'agent de contrôle compétent. Il s'estime harcelé et discriminé depuis qu'il s'est syndiqué, et cite une grande quantité de faits pour attester de la gravité du comportement de la hiérarchie à son égard, et vis-à-vis de tous les salariés. La contrôleuse tente à plusieurs reprises de demander au salarié ce qu'il attend d'elle, ce à quoi il répond par des expressions assez vagues, telles que « faire valoir [s]es droits ». Il finit par s'exclamer : « mais tout cela vous le savez, c'est marqué dans vos dossiers ! Ma question, c'est : qu'est-ce que vous faites pour cette entreprise ? ». Christine Lepic, agacée, répond : « on verra, vous verrez bien ». Elle décide de faire une nouvelle fiche de liaison à destination de l'agent de contrôle tout en précisant : « attendez huit à dix jours avant de [le] relancer à ce sujet, vous savez, il y a des urgences, donc il ne pourra pas réagir tout de suite. » Le salarié s'indigne alors de ce qu'il interprète comme une façon de relativiser l'importance de son cas. Après son départ, Christine Lepic me fait part de son énervement face à l'« agressivité » et « l'arrogance » du salarié, qui « mélange tout ».[72]

Les agents de renseignement encaissent donc des reproches qui visent l'institution tout entière, sans pour autant avoir la responsabilité professionnelle des choix effectués, comme le souligne également Lola Plantor, qui m'explique qu'« on se prend souvent des "vous servez à quoi, pourquoi vous pouvez pas intervenir ?" ». Cette gestion de l'agressivité, déjà analysée dans d'autres interactions de guichet (Dubois, 2015, p. 315-331), est ici renforcée par l'absence de pouvoir d'attribution de droits ou de ressources. Contrairement à d'autres *street-level bureaucrats,* la prestation qu'ils délivrent se limite en effet à son caractère discursif, sans intervention directe sur le dommage subi. À l'inverse, les agents de contrôle, s'ils peuvent aussi faire l'objet d'une telle agressivité, répondent à l'usager.e de leurs propres choix, bien qu'ils puissent par ailleurs les vivre avec frustration.

72 Notes de terrain du 7 janvier 2019, Gonelois.

Pour gérer le conflit, les agents de renseignement peuvent transmettre le dossier, même s'ils savent qu'il ne sera pas suivi par l'agent de contrôle (Siblot, 2006a, p. 163). Ils et elles fournissent ainsi à l'usager.e « un service symbolique » pour combler l'indisponibilité des « services effectifs » (Lipsky, 1980, p. 132). Malgré cela, le fait qu'ils n'aient pas le pouvoir discrétionnaire d'influencer le choix des contrôles en entreprise peut être perçu comme une forme de « qualité empêchée » (Clot, 2015). Ils énoncent la nécessité que les agents de contrôle assument leurs propres prérogatives en prenant en charge les situations jugées recevables par les renseignements.

2.3. Une division morale du travail transgressée pour se sentir utile

Les agents de renseignement disposent malgré tout d'une autonomie professionnelle importante pour se ménager des marges de manœuvre dans le traitement des demandes. En effet, comme le soulignent Vincent Bonnin et Laurent Willemez (2015, p. 22-23), la notion de « conseils techniques » figurant dans la convention n°81 de l'OIT est particulièrement ambiguë[73] : ce flou entourant leurs prérogatives leur garantit dès lors un pouvoir discrétionnaire d'intervention sur les situations de travail qui leur sont présentées. En octroyant plus de temps et de moyens à certain.es salarié.es qu'à d'autres, ces agents assurent l'accompagnement de salarié.es dont ils anticipent l'absence de prise en charge par d'autres professionnel.les. Ce faisant, il nous semble que les agents de renseignement ne font pas que résoudre les « dilemmes professionnels et politiques » liés à l'opposition entre leur « fibre sociale » et le cadre juridique strict qui encadre leurs missions de fonctionnaires (Bonnin, Willemez, 2015, p. 100-101). Ces pratiques ne peuvent être comprises que si on les replace dans la division du travail et dans les tensions entre le groupe professionnel des agents de renseignement, et celui des agents de contrôle.

Cette auto-attribution d'un pouvoir d'intervention sur la situation consiste tout d'abord à se substituer au salarié.e. Les agents de renseignement effectuent parfois à sa place des démarches qui requièrent des compétences scripturales dont ils et elles estiment que celui-ci est dépourvu. Face à certain.es salarié.es aux faibles ressources linguistiques, et alors qu'ils dictent parfois à d'autres salarié.es le contenu de la lettre pendant que ceux-ci prennent des notes, ils anticipent l'échec d'une redirection vers l'agent de contrôle, d'autres professionnel.les[74] ou d'autres institutions. Il peut ainsi leur arriver de rédiger une lettre de réclamation à l'employeur ou un brouillon, tout en répétant au salarié qu'ils n'ont « normalement pas le droit de le faire ». Lorsque cette pratique est évoquée, elle est justifiée par la facilité et la célérité pour les agents de la rédaction de ce type de lettre, alors que la première étape de renseignement à l'inspection du travail pourrait rester sans suite si le coût de

73 Les auteurs soulignent que les principes déontologiques édités en 2010 par la DGT excluent toute substitution au salarié.e : « Il ne s'agit pas pour l'agent de contrôle de déterminer à la place du demandeur la solution technique ou/et juridique, mais seulement de fournir des indications propres à respecter la règle » (Bonnin, Willemez, 2015, p. 22-23). On remarquera ici, une fois de plus, que ces prescriptions ne prennent pas en compte les services de renseignements en droit du travail, et ne concernent explicitement que les agents de contrôle.

74 Le renvoi vers les écrivain.es public.que.s est souvent exclu par les agents, au motif qu'il imposerait à l'usager.e une démarche supplémentaire et risquerait d'affaiblir l'efficacité de la démarche par l'incompétence de ces professionnel.les en droit du travail.

l'écriture était trop important pour les salarié.es. Comme le résume Robert Ducèdre, contrôleur du travail exerçant au service de renseignements du Baldanois : « ça prend cinq minutes, et ça rend service »[75]. Son collègue Pierre Daforre effectue aussi les calculs d'indemnité de licenciement, bien que cela ne soit pas dans ses prérogatives :

> « Pierre Daforre : Comptables, ils pourront pas, et puis bon les avocats ça leur coûte… Les syndicats… Ils sont pas syndiqués pour beaucoup, donc… non mais il y a des choses qu'on peut faire quand même, ça les aide, c'est pour ça. On peut pas grand-chose pour eux donc le peu qu'on peut, on essaie de… c'est vrai que normalement on nous demande de pas faire le calcul, pas faire de courrier, de leur donner le mode d'emploi mais pas… Mais bon on le fait, pour nous c'est un intérêt en plus aussi, de les aider du mieux possible. »[76]

La rédaction de brouillons de lettres est donc motivée par la perception d'une utilité immédiate pour les salarié.es. Elle montre que ces agents expriment d'autant plus leur « fibre sociale » (Willemez, 2017a) que les salarié.es sont faiblement doté.es en ressources et acceptent de s'en remettre à eux. Cette pratique s'accompagne en général de techniques visant à atténuer son caractère transgressif, et à empêcher que le salarié envoie la lettre telle quelle.

> Joël Quercy reçoit un homme qui est chauffeur dans une entreprise de transport. Il a travaillé en novembre et décembre dernier et n'a pas été déclaré ni payé. Il précise qu'il ne parle pas bien le français et qu'il devra peut-être téléphoner à un ami en cours d'entretien pour que celui-ci lui traduise les propos de l'agent. « Il faudra écrire un courrier à l'employeur, Monsieur », lui conseille Joël Quercy. Il commence lui-même à taper une lettre à l'ordinateur. Le salarié le regarde faire en silence pendant les quatre minutes que dure la rédaction de la lettre. « Vous allez trouver quelqu'un pour écrire un courrier à l'employeur, et vous ferez un recommandé à adresser à la section. Je vous écris un modèle de lettre, il faudra trouver quelqu'un pour l'adresser à l'employeur », reprend l'agent. Il lit ensuite à voix haute ce qu'il a écrit, sur la base des informations que le salarié lui a communiqué : « J'ai commencé à travailler dans votre entreprise le 12/11/18 jusqu'au 12/12/18. À ce jour, vous ne m'avez toujours pas rémunéré ni fait de contrat de travail. Vous deviez me payer vendredi dernier mais vous ne l'avez pas fait. Je vous serais donc reconnaissant de régulariser ma situation dans les plus brefs délais, faute de quoi je me trouverai dans l'obligation de saisir le conseil des prud'hommes. » Bien qu'il ait déjà en réalité rédigé toute la lettre, Joël Quercy poursuit : « C'est un modèle de lettre, mais vous trouverez quelqu'un pour l'écrire, une permanence juridique d'organisation syndicale par exemple, ou vous l'écrirez vous-même. » Il la lui donne ensuite : « vous voyez, il manque quelques informations ». Il ne manque en réalité que l'adresse du salarié ; Joël Quercy ajoute ensuite « je vais vous l'arranger un peu » et ajoute que les prud'hommes seront saisis sous un délai de huit jours. Il insiste encore : « c'est un modèle de lettre : nous n'avons pas le droit de faire de lettre, c'est formellement interdit. Et j'ai mentionné que vous mettiez l'inspection du travail en copie ». Le salarié signifie qu'il ne comprend pas et appelle un ami, qui lui traduit du français à l'arabe, sa langue maternelle. Suite à un échange entre Joël Quercy et cet ami

75 Entretien avec Robert Ducèdre, Baldanois, 23 octobre 2018.

76 Entretien avec Pierre Daforre, Baldanois, 21 septembre 2018.

> – qui explique avoir déjà lui-même saisi l'inspection du travail pour des situations similaires – puis entre le salarié et son ami, Joël Quercy rédige sur son ordinateur un signalement à l'inspecteur compétent, en l'expliquant au salarié : « c'est du travail dissimulé, Monsieur. Vous allez saisir l'inspection du travail qui va être au courant du dossier. »[77]

Dans cet exemple, Joël Quercy, recevant un salarié qui ne parle pas français, rédige à sa place une lettre adressée à l'employeur, menaçant de judiciariser la situation[78]. La lettre est matériellement écrite dans sa quasi intégralité par l'agent, mais celui-ci nie par ses commentaires la réalité de cette pratique qu'il qualifie d'interdite, en répétant de façon insistante qu'il s'agit d'un modèle. Cela peut s'expliquer par le risque que le travailleur envoie telle quelle la lettre avec ses ajouts manuscrits, ou par la présence de collègues ou de la responsable du service à proximité. Les agents peuvent aussi atténuer leur transgression grâce au support sur lequel ils écrivent, en utilisant un post-it ou du papier brouillon. Dans tous les cas, tout en mettant discursivement en évidence les limites de son rôle, l'agent catégorise l'usager comme n'étant pas capable de réclamer son dû dans les formes requises, en raison de la faiblesse de ses ressources linguistiques. Sur la base de cette catégorisation, il s'attribue le pouvoir de se substituer à lui.

Une autre pratique non-réglementaire mobilisée par les agents pour intervenir sur la situation, plus marginale, consiste cette fois à se substituer à l'agent de contrôle, en téléphonant directement à l'employeur.e. Lors de l'enquête, Serge Floria, contrôleur du travail en fin de carrière au Baldanois, téléphone à deux reprises à l'employeur en se présentant comme « de l'inspection du travail » afin de régulariser des non-paiements de salaire. Là où certains de ses collègues se refusent à ce type de pratique, Serge Floria m'explique en effet qu'il faut être « prudent » dans ce type de démarche mais que « ça fait plaisir », car la situation trouve rapidement une solution[79]. Cet item « intervention auprès de l'employeur », non réglementaire, figure pourtant dans l'ODR : il est coché dans 0,3 % des entretiens inscrits dans l'ODR en moyenne, sur les quatre périodes disponibles allant de 2017 à 2020[80]. À l'inverse, aucun item de type « aide à la rédaction d'un courrier » n'existe.

Dans un contexte de difficulté à renvoyer au contrôle les cas urgents, ce débordement vis-à-vis du travail prescrit permet ainsi de contribuer à la légitimité d'une profession relativement subordonnée, en s'attribuant des compétences jugées utiles aux usager.es (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Il est facilité par le cadre spatio-temporel de l'activité, qui la différencie d'autres activités de guichet (Spire, 2007 ; Dubois, 2015) : bien que le flux de public ne soit pas complètement prévisible, il est régulièrement assez peu fourni pour permettre une certaine autonomie dans le temps accordé à l'usager.e. En outre, dans le Gonelois et le Baldanois, les interactions se déroulent dans des bureaux

77 Notes de terrain du 14 janvier 2019, Gonelois.

78 Cette menace de recours au tribunal a été retrouvée dans l'intégralité des lettres que les agents de renseignement ont rédigées ou dictées en ma présence.

79 Notes de terrain du 11 juillet 2018, Baldanois.

80 Moyenne effectuée par l'auteure sur la base des chiffres bruts figurant dans Direction générale du travail, février 2018, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, avril 2018, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord » ; Direction générale du travail, novembre 2020, « Tableau de bord ».

fermés individuels. Cela minimise les risques de rappel à l'ordre de la hiérarchie ou des collègues, contrairement à d'autres administrations comme la CAF où, à la fin des années 1990, les répliques des un.es et des autres sont distinctement audibles par les collègues et les usager.es par-delà les cloisons (Dubois, 2015, p. 101). Ces pratiques de rédaction de courriers ou de réalisation de calculs d'indemnités sont partie prenante du travail d'intermédiation juridique réalisé par les agents. Les stratégies de substitution au salarié.e ou à l'agent de contrôle reviennent précisément à opérer un travail de traduction entre le travail et le droit. Cette substitution est assortie de commentaires et d'explications de la part de l'agent qui contribuent à faire entrer le droit dans le travail et, dès lors, à cadrer pour les salarié.es ce que signifie la légalité (Pélisse, 2014).

Il arrive également aux secrétaires ou assistant.es des unités de contrôle de se substituer aux agents de contrôle en délivrant de premières informations d'ordre général aux usager.es qui les appellent. Cette pratique n'est pas usitée par les secrétaires les plus ancien.ne.s du Baldanois, ni dans deux des sites du Gonelois qui disposent d'un service de renseignement dans le même immeuble. Elle l'est cependant dans le deuxième site détaché du Gonelois, où n'existe pas de service de renseignement. Nadine Pisan et Henriette Legrain, les deux secrétaires les plus anciennes, entrées dans les services dans les années 1980, délivrent aisément des renseignements concernant des problématiques individuelles, au téléphone mais aussi en face-à-face, lorsqu'un.e usager.e pousse la porte de l'étage, où n'existe pas de pré-accueil[81]. Cette pratique de renseignement est également valorisée par Nathalie Phige, assistante dans une unité de contrôle du Flarois, qui est la plus jeune agent de ce corps dans le département. On a pu voir plus haut sa réticence à rediriger vers le service de renseignements, qui lui semble peu joignable par téléphone. Elle ne le conseille donc que lorsque ses interlocuteur.es ont « la possibilité de se déplacer ». De même, dans les cas qui ne sont pas trop complexes, il lui arrive « d'essayer de calmer le jeu en donnant les premières infos, c'est vrai que les usagers ils sont contents de ne pas avoir appelé pour rien, pas seulement pour avoir une date de permanence (…) Parce que sinon ils sont vraiment trop frustrés ». Il s'agit par là également d'assurer au mieux son rôle de « tri » en évitant aux agents de contrôle des tâches qui pourraient être effectuées par d'autres : « plus je pourrai répondre, plus ils seront soulagés, plus ils pourront répondre à des problématiques auxquelles moi je saurais… Je serais incapable de répondre ». Enfin, cette secrétaire administrative, ayant passé le concours alors qu'elle était au chômage avec des enfants en bas âge, et après une licence en langues et l'échec d'une entrée dans la profession d'institutrice, apprécie le fait de pouvoir « compléter un petit peu [s]on cursus personnel ». À l'inverse, elle avance que certaines de ses collègues « se bornent à répondre au téléphone, à envoyer des mails et à faire des copies courrier ».

L'investissement d'un rôle de filtre et le service aux usager.es permettent donc de valoriser le travail d'agents dont l'entrée dans le corps échappe à une logique vocationnelle. Si la substitution au salarié.e ou à l'agent de contrôle est dite à demi-mot dans les services de renseignements, elle s'effectue ici au vu et au su des agents de contrôle, qui peuvent encourager cette pratique parce qu'elle évite à l'usager.e de multiples et coûteuses redirections, comme le souligne Nathalie Phige,

81 Notes de terrain du 19 novembre 2018, Gonelois.

assistante dans une unité de contrôle du Flarois : « j'ai la chance de travailler avec deux agents [de contrôle] super ouverts à ma formation, qui me laissent chercher[82] ». Un responsable d'unité de contrôle du Gonelois, me présentant les services à mon arrivée, précise même qu'il serait tout à fait utile qu'à terme, les assistant.es de contrôle soient chargé.es de fonctions de « pré-accueil », du « pré-conseil » ou des « réponses basiques »[83]. Ainsi, la transgression de la division du travail entre services participe à valoriser d'autant plus l'activité d'intermédiaire du droit des agents de renseignement, et des agents de secrétariat des unités de contrôle. Elle élargit les moyens d'intervention sur les situations qui leur sont soumises et donne du crédit à leur récit d'agents au service des usager.es (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Dans le même temps, cette fonction exclusive d'information, et le rôle d'intermédiaire du droit qu'elle leur garantit, leur confèrent une position de sachant face à ces mêmes usager.es et de cadrage de la légalité (Pélisse, 2019).

*

La réception du public dans les services de renseignements et dans les secrétariats d'unités de contrôle se comprend donc à l'aune du pouvoir des agents de contrôle. Les agents de ces deux services effectuent en effet le sale boulot des agents de contrôle (Hughes, 1996a). Tout en triant, pour le compte de ces dernier.es, le public, ils et elles sont soumis.es à leur pouvoir discrétionnaire pour leur rediriger des cas qui leur semblent nécessiter une intervention en entreprise. Ces agents subalternes s'arrogent cependant, de façon sélective, des marges de manœuvre qui leur permettent de se substituer au salarié.e ou à l'agent de contrôle. Cela leur garantit un pouvoir certain dans l'élaboration des politiques publiques d'application du droit du travail, en dépit ou plutôt en vertu de leur position subordonnée (Lipsky, 1980 ; Maynard-Moody, Portillo, 2011). En particulier, la caractérisation du positionnement professionnel et du pouvoir discrétionnaire des agents de renseignement nous seront utiles pour analyser, au chapitre 3, leur légitimité vis-à-vis des salarié.es qu'ils rencontrent, et les ressources dont ils disposent pour cadrer la légalité. Elle nous renseigne également sur la légitimité dont disposent les agents de contrôle pour mettre en défaut les qualifications juridiques que leurs collègues des renseignements ou des secrétariats opèrent sur les situations qui leur sont soumises. Ces résultats gagnent cependant à être prolongés par une caractérisation plus précise des facteurs qui fondent et qui restreignent la légitimité des agents de contrôle.

3. Contrôler les entreprises. Entre légitimités juridiques et légitimités de terrain

Le travail de guichet que les agents de contrôle effectuent au contact des salarié.es lors de leurs permanences peut être considéré comme similaire à celui des agents de renseignement et des secrétariats de contrôle. Il s'en distingue cependant par deux dimensions principales. Tout d'abord,

82 Entretien avec Nathalie Phige, Flarois, 24 mai 2018.

83 Discussion informelle avec Édouard Dupic, Gonelois, 12 novembre 2018.

comme leur public fait l'objet d'un triage préalable (Lipsky, 1980 ; Biland, Steinmetz, 2017), ils et elles peuvent maîtriser leur champ d'ouverture aux demandes du public en acceptant de suivre certains dossiers et en refusant de le faire pour d'autres (Flécher et al., 2020). Dès lors, tout comme les juges québecois.es aux affaires familiales, ils constituent un « dernier recours » plutôt que d'occuper une « position de première ligne »[84] (Biland, Steinmetz, 2017). Si tout.es les agents de l'inspection du travail que nous avons rencontré.es sont des *street-level bureaucrats,* qui contribuent, par l'exercice de leur pouvoir discrétionnaire au contact du public, à produire la politique publique de conformation au droit du travail[85]*,* tout.es ne sont donc pas des *frontline workers*.

Là n'est pas la seule spécificité des agents de contrôle au regard de leurs collègues et d'autres agents de guichet étudié.es dans les travaux français. Comme on l'a souligné, le cœur de leur mission constitue l'activité de contrôle, ce qui va de pair avec des pouvoirs spécifiques. Cette centralité de la fonction de contrôle peut d'ailleurs contribuer à expliquer leur réticence face aux redirections des agents de renseignement, qui pourraient avoir pour conséquence d'étendre leur activité de guichet au détriment de leur activité de contrôle. Elle permet aussi à ces agents de rencontrer leurs publics au sein des entreprises elles-mêmes. De plus, sans appartenir aux grands corps de la justice, ils et elles sont plus qualifié.es que les intermédiaires du droit que sont les agents de renseignement ou de secrétariat. Qu'implique cette prérogative de contrôle de la conformité au droit du travail sur le rapport au métier des agents de contrôle, et en particulier sur les fondements de leur légitimité vis-à-vis de leurs publics ?

Nous verrons que cette légitimité est tout d'abord juridique. Elle est étayée par les études de droit qu'ont suivies une grande partie des agents de contrôle en poste, bien que les logiques d'accès à la profession divergent selon les trajectoires professionnelles et les statuts de chaque agent (3.1.). C'est également le pouvoir de contrôler la conformité au droit *in situ* qui fonde la légitimité des agents, ce qui constitue un élément transversal à leur culture professionnelle, tout en donnant lieu à des débats sur les arbitrages temporels à effectuer dans l'activité (3.2.). Enfin, le sentiment de légitimité des agents dépend de la taille et du secteur des entreprises concernées, et des propriétés sociales des acteur.es de ces établissements. Ces catégorisations émiques des petits et des grands établissements rejaillissent sur la légitimité différenciée accordée aux corps de contrôleur.e et d'inspecteur.e du travail, malgré la mise en extinction récente du premier (3.3.).

84 Dans la littérature anglo-saxonne, les termes de *street-level bureaucrats* et de *frontline workers* peuvent être utilisés de façon équivalente, pour désigner « le rôle d'un travailleur situé en bas de la hiérarchie organisationnelle, et constituant un des principaux points de contact avec le public » (Portillo, Rudes, 2014, p. 322) (traduction de l'auteure). Nous utilisons quant à nous la notion de « position de première ligne » (*frontline position*) pour désigner une situation de contact non filtré avec le public, plus que comme terme définitionnel d'une catégorie de travailleur.es, suivant en cela Émilie Biland et Hélène Steinmetz dans leur étude sur les juges aux affaires familiales (2017).

85 Nous renvoyons à l'introduction générale pour plus de précisions sur ce cadre théorique.

3.1. Des professionnel.les du droit inégalement légitimes

3.1.1. Des agents de contrôle formé.es en droit

Les agents de contrôle se différencient des agents de guichet d'autres administrations françaises en raison de leurs trajectoires scolaires dans lesquelles le droit occupe une place importante, et des logiques vocationnelles qui peuvent présider au passage du concours d'inspecteur.e ou de contrôleur.e du travail.

Tout d'abord, ils et elles se caractérisent par leur fort capital scolaire. Pour se présenter au concours de contrôleur.e du travail depuis 2003, les candidat.es au concours externe doivent justifier d'un bac+2. Celles et ceux qui se présentent au concours externe d'inspecteur.e du travail doivent quant à eux justifier a minima d'un bac+3, quand les candidat.es au concours interne d'accès à ce corps doivent justifier de quatre années de services publics[86] : il s'agit, dans leur majeure partie, entre 2013 et 2015, d'ancien.ne.s contrôleur.es du travail[87]. Dans les faits, entre 2013 et 2015, 91 % des candidat.es au concours externe de l'inspection du travail disposent d'un niveau master, ce qui est le cas de 63 % des postulant.es au concours interne[88]. Cette caractéristique s'inscrit dans la continuité d'analyses transversales aux trajectoires scolaires et professionnel.les des membres de la Fonction publique, qui concluent à une augmentation de fait du niveau de diplôme à l'entrée (Peyrin, 2019, chap. 4).

À ce capital scolaire important s'ajoute la place prise par la formation juridique dans les trajectoires scolaires des candidat.es et lauréat.es au concours. Une grande partie d'entre elles et eux a reçu une formation universitaire en droit, tandis que les agents de guichet étudié.es dans la littérature française ont pu être caractérisé.es par la tension entre le maniement quotidien de catégories juridiques et une absence de formation initiale les concernant (Spire, 2007, p. 9 ; Dubois, 2015, p. 175-189). Ainsi, dans les années 2000, la majorité des inspecteur.es-élèves du travail (IET) a suivi un cursus universitaire en droit, le deuxième bloc disciplinaire qu'ils ont rencontré constituant la « gestion des hommes et des organisations » (Justet, 2013). Plus précisément, bien que l'on ne compte que 37,7 % d'étudiant.es en droit, 80 % de ces IET auraient rencontré le droit dans leurs études, même s'il ne s'agit pas nécessairement de droit du travail (ce cursus ayant été suivi en propre par un cinquième de chaque promotion). Cette prédominance d'agents ayant suivi des cours de droit pendant leurs études est également constatée par l'IGAS[89]. De cette étude ressort

86 Article 5 du décret n°2003-770 du 20 août 2003 portant statut particulier du corps de l'inspection du travail. Il existe également pour accéder à ce corps un « troisième concours » réservé aux personnes justifiant de huit ans d'exercice « d'un ou de plusieurs mandats de membre d'une assemblée élue d'une collectivité territoriale ou d'une ou de plusieurs activités en qualité de responsable, y compris bénévole, d'une association » (article 19 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la Fonction publique de l'État).

87 Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement », p. 29.

88 *Ibidem.*

89 Le rapport de l'IGAS s'appuie sur « l'analyse des carrières d'un échantillon de 215 agents ayant entre 10 et 25 ans d'ancienneté dans le corps à partir de l'étude des dossiers administratifs », sorti.es de l'INTEFP entre 1990 et 2015 et faisant toujours partie du corps (Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement », p. 13).

la part importante d'agents issu.es de filières juridiques, ce que confirme l'analyse du dernier diplôme obtenu par les candidat.es et lauréat.es au concours de l'inspection du travail entre 2008 et 2014 : les juristes constituent en effet 68 % des candidat.es aux concours et 71 % des lauréat.es. Plus de la moitié de ces dernier.es ont étudié le droit privé, cette part allant croissant sur la période étudiée. Soulignant également l'importance des cursus en sciences politiques, d'administration publique, de ressources humaines, ou dans des Instituts d'études politiques (IEP), les auteur.es concluent qu'entre 2012 et 2014, ce sont 78 % des inspecteur.es-élèves du travail (IET) qui ont suivi des cours de droit pendant leurs études[90]. Ces résultats sont confirmés par la comparaison de deux études par questionnaires aux agents de contrôle des promotions 2001-2003 et 2011-2013 d'IET. Sur toutes ces promotions, on constate une prédominance de diplômes supérieurs ou égaux à un bac+4, ainsi que de diplômé.es de filières juridiques (Tiano, 2003 ; Szarlej-Ligner, 2017, p. 522-524).

Cette prégnance des cursus juridiques se retrouve parmi les 22 agents de contrôle dont nous connaissons le diplôme, qu'ils soient actuellement inspecteur.es ou contrôleur.es[91]. La moitié d'entre eux ont un niveau bac+5 en droit (que leur diplôme soit un diplôme de recherche ou un diplôme professionnel), dont neuf agents en droit privé, parmi lesquel.les cinq diplômes en droit social. Sept des 11 agents restant.es sont également détenteur.es de bac+4 et bac+5 dans d'autres filières (politiques publiques, ressources humaines, traduction, sociologie, économie, histoire-géographie). Ces parcours contrastent grandement avec ceux des agents de renseignement, dont on a vu plus haut qu'aucun.e d'entre eux n'avait suivi de formation en droit avant d'entrer au ministère, bien que les agents les plus jeunes aient également des bac+5.

3.1.2. Un métier d'utilité sociale découvert sur le tard

Les conditions de recrutement ont-elles des effets sur le rapport au métier ? Les logiques de passage des concours d'inspecteur.e ont en effet évolué dans le temps. Jusqu'aux années 1970, le vivier de recrutement des inspecteur.es a connu d'importantes variations, et se distinguait des autres pays européens par le fait que l'accès au poste ne dépendait pas de « connaissances techniques approfondies » (Reid, 1995, p. 44). Cette évolution est peu ou prou celle du recrutement des inspectrices, qui étaient majoritairement issues de professions libérales avant 1946 et sont ensuite davantage issues des classes moyennes (Schweitzer, 2017). Dans la génération précédant les années 1970, ce sont ainsi essentiellement d'ancien.ne.s instituteur.es qui passaient le concours, qui leur ouvrait des perspectives de carrière plus intéressantes (Reid, 1995 ; Schweitzer, 2017). À l'inverse, dans la décennie 1970 accède au corps ce que M. Szarlej-Ligner qualifie de « génération singulière » de l'inspection du travail : de façon concomitante avec une réforme du concours valorisant davantage les compétences universitaires, les candidat.es passent ce concours par intérêt pour le métier, qui « représent[e] pour la plupart d'entre eux une continuité avec leurs engagements militants » (Szarlej-Ligner, 2017, p. 323). La majeure partie des inspecteur.es entrant.es est

90 Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement », p. 29.

91 Leurs positions et trajectoires professionnelles sont reproduites sous forme de tableau en annexe n° 5.2.

davantage formé.e en droit, et est plus souvent constituée d'ancien.ne.s contrôleur.es. L'auteure évoque ainsi un esprit « post-soixante-huitard » présidant à l'entrée dans la profession (Szarlej-Ligner, 2017, p. 319).

Parmi nos interlocuteur.es, qui sont majoritairement entré.es dans les années 2000 et 2010 à l'inspection du travail, le passage des concours dépend de deux types de logiques, qui ne suivent pas une démarcation en termes de corps. Une partie des agents, minoritaire, explique avoir passé ce concours sans savoir précisément ce en quoi consistait le métier. Trois primo-contrôleurs et une primo-inspectrice l'ont passé dans l'optique d'obtenir un emploi stable dont la formation était financée, et deux primo-inspectrices ont candidaté suite à l'échec d'un concours plus prestigieux. Les 18 autres agents, s'ils ont parfois passé d'autres concours, ont été attiré.es par cette profession en raison des valeurs de « service public » ou « d'utilité sociale » héritées de parents fonctionnaires, ou suite à des logiques de syndicalisation ou de politisation antérieures à leur prise de poste.

Pour autant, les agents de ce deuxième groupe n'ont pas spécifiquement construit leurs cursus universitaires en fonction de cette perspective de carrière. Ils et elles ont découvert cette profession pendant leur trajectoire universitaire ou professionnelle : de prime abord ignorant.es de son existence, ils en ont eu connaissance en visionnant un documentaire, en rencontrant un contrôleur du travail dans leur vie privée, en voyant leur lieu de travail faire l'objet d'un contrôle ou encore en écoutant un.e membre de l'inspection du travail leur donner cours à l'université. Pour ces étudiant.es ou salarié.es, la découverte de la profession d'inspecteur.e ou de contrôleur.e du travail tombe alors à point nommé. Elle se situe à l'intersection entre leur cursus universitaire ou professionnel et des valeurs sociales, en plus de mettre parfois fin à une période de précarité financière. Ce constat rejoint celui de M. Szarlej-Ligner, selon qui l'entrée dans la profession d'agent de contrôle au ministère du Travail est la double résultante de l'obtention d'un diplôme congruent avec la profession et de « l'attrait particulier pour le métier d'agent de contrôle », ce qu'elle résume par la « mise en avant a posteriori d'une vocation » (2017, p. 334). Comme pour les étudiant.es se destinant à l'administration culturelle, l'exercice de cette profession peut ainsi être « conçu comme le moyen ou au moins l'occasion d'une réalisation personnelle » (Dubois, 2013, p. 10).

Cette coïncidence entre activité professionnelle et valeurs sociales ne s'observe cependant pas chez tout.es les agents rencontré.es de façon aussi forte que sur le terrain de M. Szarlej Ligner. En outre, cet « attrait particulier » ne peut se laisser résumer par les « engagements militants – au sens large » qu'elle pointe (2017, p. 334). Celui-ci peut en effet être exprimé comme la résultante de motivations aussi diverses qu'un ancrage familial dans des valeurs de service public, une trajectoire de politisation étudiante ou encore un sens de la justice relié à une ascension sociale. Cet attachement à l'utilité et au service public ne va pas nécessairement de pair avec des formes

d'engagement militant, ce qui contraste avec les constats faits sur l'« inspection du travail gauchisante » des « shérifs en deux-chevaux »[92] des années 1960-1970 (Justet, 2013, p. 95-96).

Si les valeurs sociales associées à l'exercice du métier et la formation juridique se retrouvent, dans des proportions variées, chez tout.es les agents de contrôle, elles n'empêchent pas des formes de hiérarchisations internes aux services de contrôle. Celles-ci différencient tout d'abord primo-contrôleur.es et primo-inspecteur.es dans leurs caractéristiques sociales et leurs statuts respectifs.

3.1.3. Une inégalité de statut et de trajectoires professionnelles

Malgré une similitude importante dans les formations qu'ils ont suivi.es, les agents de contrôle n'ont pas tout.es le même statut : jusqu'en 2023, ils et elles peuvent appartenir à un corps de catégorie A s'ils sont inspecteur.es du travail, ou à un corps de catégorie B s'ils ont contrôleur.es du travail. De même que cette différence ne leur garantit pas, en droit et dans la pratique, les mêmes pouvoirs, elle ne leur assure pas non plus la même légitimité en tant qu'agent de contrôle, et s'articule avec un certain contraste concernant les conditions d'entrée au ministère. Ce différentiel est encore palpable pendant l'enquête dans les relations professionnelles internes à l'inspection du travail, en dépit de la mise en extinction du corps de contrôleur.e.

La division du travail entre contrôleur.es et inspecteur.es a déjà été étudiée sous l'angle des statuts, des rémunérations et des logiques de carrière, comme l'ont été les mobilisations de contrôleur.es du travail réclamant la revalorisation statutaire et financière de leur profession (Szarlej-Ligner, 2017). En effet, comme on l'a vu, les établissements de moins de 50 salarié.es sont traditionnellement pris en charge par les contrôleur.es du travail, et les établissements plus grands le sont par les inspecteur.es du travail, cette « coexistence de deux catégories d'agents de contrôle, aux statuts différents, mais aux métiers comparables, [étant] une spécificité du ministère du Travail » (2017, p. 178). Cette inégalité statutaire fait des contrôleur.es des « petits inspecteurs » (2017, p. 174). Avant la réforme Ministère fort, ils accomplissent sur leur section les mêmes actes d'inspection que leurs homologues de catégorie A, bien que ces dernier.es aient le pouvoir exclusif de signer leurs décisions administratives, « invisibilis[ant] » ainsi leur travail. On constate également l'invisibilisation de ce corps dans les productions académiques et institutionnelles sur l'inspection du travail, l'assassinat de deux contrôleur.es lors d'un contrôle en 2004 ayant été interprété par la presse comme celui de deux inspecteur.es (2017, p. 182-189).

Notre enquête complète l'analyse de cette division du travail par celle de la différence de trajectoires. En dépit de la prédominance des cursus juridiques, les logiques présidant au passage du

92 L. Justet cite la communication d'un directeur-adjoint du travail dans les actes d'une conférence-débat s'étant tenue en 2005. Ce dernier reprend l'expression du journal *L'Expansion,* qui l'avait forgée en 1974 pour critiquer les inspecteur.es du travail. Cet emprunt lui sert à caractériser l'inspection du travail recrutée à partir de 1968, suivant une période de « magistrature sociale » entre 1936 et 1968, elle-même précédée de la période des « voltigeurs de la République » qui courait de 1874 à 1936 (Viet, 1994). Les « shérifs en 2 CV » auraient comme objectif « de faire de l'inspection du travail un instrument au service de la classe ouvrière dans la perspective de la Révolution » (Agaësse, 2005, p. 19).

concours ne sont pas homogènes. Parmi les agents avec lesquels nous avons fait un entretien, on constate en effet une nette différence entre les 14 inspecteur.es étant entré.es directement à ce poste et les 10 agents étant entrés « par la petite porte » (Szarlej-Ligner, 2017, p. 192), comme contrôleurs du travail, qu'ils aient par la suite passé le concours interne, l'examen professionnel mis en place dans le cadre de la réforme Ministère fort, ou qu'ils soient encore contrôleurs.

En effet, contrairement aux agents étudié.es dans des enquêtes plus anciennes (Tiano, 2003 ; Szarlej-Ligner, 2017), un certain nombre d'agents que nous avons rencontré.es n'ont pas été contrôleur.es avant d'avoir été inspecteur.es. Ils et elles ont passé ce concours après l'obtention d'un bac+4 ou d'un bac+5 en droit. Celles et ceux étant entré.es au ministère directement comme inspecteur.es ont tout.es au moins un bac+4, plus fréquemment un bac+5, ces diplômes étant pour les trois quarts des diplômes en droit. Pour les neuf inspecteur.es qui nous ont communiqué la profession de leurs parents, ceux-ci exerçaient comme cadres et professions intellectuelles supérieures, ou dans des professions intermédiaires, en majeure partie dans le secteur public[93]. Pour ces agents, le concours d'inspecteur.e du travail n'est pas un premier, ou un unique, choix. La plupart ont passé ce concours après celui du barreau ou celui de l'école nationale de la magistrature, ou en même temps que d'autres concours administratifs : instituts régionaux d'administration, collectivités territoriales, inspection des impôts, des douanes ou des finances. Le passage du concours s'inscrit dans la suite logique d'un cursus universitaire en droit, lui-même souvent consécutif d'un baccalauréat B ou ES, suite auquel la filière juridique a été choisie pour son caractère généraliste et parce qu'elle ne nécessitait pas de compétences mathématiques. Pour certain.es de ces juristes, c'est la profession de magistrat.e ou d'avocat.e qui a constitué un premier choix, avant une révision d'ambitions consécutive à des échecs de passage de concours ou à la confrontation aux réalités de ces métiers.

C'est le cas de Fabienne Neville, inspectrice du travail proche de la soixantaine, dans le Baldanois. Ses parents étaient instituteur.es, et elle a voulu faire du droit « très tôt » pour « défendre la veuve et l'orphelin » avec « une image un peu naïve » de la profession d'avocat.e. Après une maîtrise de droit privé et un DESS en droit de la concurrence, elle obtient le certificat d'aptitude à la profession d'avocat.e et exerce dans un cabinet d'avocat.es pénalistes. Elle s'avère déçue par les dossiers qu'elle suit et par un rythme de travail qui ne lui convient pas. Elle passe alors de façon concomitante les concours de l'École nationale de la magistrature (ENM), qu'elle réussit à l'écrit mais pas à l'oral, et les concours de l'inspection du travail, qu'elle réussit entièrement en 1996. Dans l'entretien, elle insiste à plusieurs reprises sur le fait que ces deux concours étaient aussi « durs » les uns que les autres. Elle valorise son activité d'inspectrice par rapport à sa vocation initiale d'avocate, en insistant sur les pouvoirs dont elle dispose pour autoriser ou non les licenciements de salarié.es protégé.es. Elle explique ainsi qu'elle est dans ce métier « maître de sa

93 A contrario, Vincent Tiano concluait de l'étude de questionnaires et des bases de données ministérielles que les inspecteur.es-élèves du travail du début des années 2000 étaient issu.es « du bas des classes moyennes » (2003, p. 315).

décision », « comme un juge », ce qui est révélateur de l'importance que revêt pour elle l'exercice d'une profession à responsabilité impliquant une forte indépendance[94].

Cet enjeu est soulevé par d'autres primo-inspectrices, pour lesquelles, à l'inverse, les professions judiciaires ou les autres professions administratives sont un plan B en cas d'échec au concours d'inspecteur.e. Marie Mounier a passé les concours d'inspectrice des impôts et les instituts régionaux d'administration après une maîtrise de droit public, parce qu'elle avait échoué une fois au concours d'inspectrice du travail, avant de le réussir en 2001. Elle insiste tout comme Fabienne sur la difficulté comparable du concours qu'elle a réussi et de celui de l'ENM[95]. De la même façon, Marion Hugheneau, après une scolarité dans un IEP de province et l'obtention d'un master en ressources humaines dans une école de commerce publique, s'est décidée seule à préparer le concours d'inspectrice du travail. Elle explique avoir été orientée par des « valeurs sociales » et par le sens du « service public » par l'ascension sociale de ses parents, fonctionnaires[96] et enfants d'ouvrier.es et de paysan.ne.s[97].

À l'inverse, les dix agents qui ont commencé leur carrière comme contrôleurs du travail, et la poursuivent parfois à ce poste, ont plus fréquemment des parents ouvrier.es et employé.es. Si six d'entre eux et elles sont titulaires d'un bac+4, et quatre ont une formation en droit, ils mettent plus l'accent sur les emplois d'exécution qu'ils ont occupé pendant ou après leurs études. Comme pour les contrôleur.es rencontré.es par M. Szarlej-Ligner, et comme pour certain.es agents de renseignement, le passage du concours de contrôleur.e du travail est lié à des contraintes économiques (Szarlej-Ligner, 2017, p. 324). Parmi les autres concours auxquels les agents ont échoué figure souvent celui d'inspecteur du travail. Un seul de ces agents a tenté le concours d'avocat avant de devenir contrôleur : il s'agit de Fabrice Moretti, qui exerce dans le Baldanois et a 44 ans à l'heure de l'enquête. Fils d'un chauffeur de taxi et d'une mère au foyer qui s'occupait de quatre enfants, il a suivi des études de droit jusqu'en maîtrise et s'est avéré « passionné » par le droit social qui « lui a parlé », ce qu'il relie au fait d'être « d'un milieu un peu modeste ». Tout en exerçant comme agent de sécurité pendant quatre ans et demi, il échoue une fois aux concours d'avocat. Puis il tente deux fois les concours d'inspecteur du travail, « dans l'objectif un peu de défendre la veuve et l'orphelin, des choses comme ça… le plus faible, en tous cas ». Il passe ensuite le concours de contrôleur du travail, qu'il réussit en 2007[98]. D'autres ont, comme leurs homologues des services de renseignements, tenté un grand nombre de concours de la Fonction publique pour accéder à un emploi stable (Thibault, 2010 ; Dubois, 2015). Sans que ces logiques de passage du concours soit complètement décorrélées d'une logique d'engagement (Szarlej-Ligner, 2017, p. 194), la différence de statuts repose aussi sur une différence de trajectoires.

94 Entretien avec Fabienne Neville Baldanois, 6 février 2020.

95 Entretien avec Marie Mounier, Baldanois, 22 octobre 2018.

96 Nous n'avons pas réussi à savoir leur statut et métier exacts. Marion mentionne seulement que son père et ses oncles étaient « à Orange », « à La Poste », « instits », et « au CNRS », ce qui peut suggérer une diversité de statuts selon les cas, mais indique aussi que certains d'entre eux étaient au moins fonctionnaires de catégorie B.

97 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

98 Entretien avec Fabrice, Baldanois, 6 février 2020.

3.1.4. Le concours réservé d'inspecteur.e du travail. Un révélateur des différences de légitimité entre les deux corps

Les enjeux que recouvre cette différence de statut continuent à être soulevés dans le cadre de l'accession des ancien.ne.s contrôleur.es du travail au statut d'inspecteur.e. En effet, entre 2017 et 2020, les agents entré.es au ministère comme contrôleur.es sont dans une grande diversité de situations professionnelles. D'ancien.ne.s contrôleur.es sont en train de reprendre leur poste comme inspecteur.es après avoir passé le CRIT, pendant que certain.es de leurs collègues exercent déjà en tant que tel.les après avoir passé l'EPIT quelques années plus tôt[99]. D'autres sont en formation, tandis qu'un certain nombre de contrôleur.es du travail n'ont pas, ou toujours pas, passé le concours, certain.es ne l'ayant pas réussi du premier coup et le retentant chaque année. D'autres enfin, proches de la retraite, ont refusé de le passer, comme Alain Ombert, qui s'interroge sur son devenir lorsqu'il sera le dernier contrôleur de son département[100]. Dans cette période de changement, les discussions entre agents et les propos qui me sont livrés fourmillent de jugements sur les modalités de passage du concours et les caractéristiques du travail de l'un et l'autre corps. Ces discours permettent de comprendre les enjeux symboliques attachés à cette distinction statutaire, dont on verra également plus bas qu'ils ont partie liée avec le différentiel de caractéristiques du public des deux corps.

Pour mieux comprendre le contexte de production de ces catégories de perception professionnelles, rappelons tout d'abord la singularité du CRIT, dont le passage est contraint par la mise en extinction du corps. En raison de ce contexte particulier, ce concours n'implique pas nécessairement de mobilité géographique une fois réussi, mais peut occasionner une prise de poste en tant qu'inspecteur.e sur l'ancien secteur où l'on exerçait comme contrôleur.e. De plus, les épreuves constituant le passage du concours sont légèrement différentes de celles des concours internes classiques. À partir de 2015, troisième session de l'EPIT, l'épreuve d'admissibilité est supprimée. Bien qu'il faille fournir un dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle, l'admission est déterminée par un seul entretien avec le jury, portant sur « l'expérience professionnelle du candidat, ses motivations et son projet professionnel »[101]. Pourtant, certaines années, le contingent annuel de 250 postes[102] n'a pas été rempli malgré un nombre de candidat.es supérieur. Lors d'un déjeuner, Aziz Ramdaoui, contrôleur du travail qui a à cette époque échoué deux fois au CRIT, m'explique ainsi son amertume par rapport au « mépris »

99 La transformation de l'Examen professionnel d'inspecteur du travail (EPIT) en Concours réservé d'inspecteur du travail (CRIT) se produit en effet en 2016 (Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 5 octobre 2015, « Arrêté fixant la composition du jury de l'examen professionnel d'accès au corps de l'inspection du travail au titre de l'année 2015 » ; *Id.,* 28 octobre 2016, « Arrêté fixant la composition du jury du concours réservé pour l'accès au corps de l'inspection du travail au titre de l'année 2016 »). Pour plus de précisions sur le contexte de cette transformation, voir chapitre 1.

100 Notes de terrain du 9 mai 2019, Gonelois.

101 Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, novembre 2015, « Examen professionnel d'accès au corps de l'inspection du travail pour 2015 – rapport de la présidente du jury », p. 1. URL : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_jury_epit_2015.pdf, consulté le 17 novembre 2022.

102 Article 113 de la loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

qui lui semble contenu dans les rapports de jury. Selon lui, ceux-ci n'ont de cesse d'insister sur la faiblesse de la motivation de certain.es candidat.es ainsi que sur leur manque de préparation. Le rapport de 2018 souligne en effet qu'il s'agit d'un concours et non d'une simple validation des acquis de l'expérience, et que cela nécessite une préparation spécifique sur un certain nombre de sujets, alors qu'Aziz Ramdaoui met en évidence l'arbitraire de cet examen oral[103]. Dans un entretien effectué un an plus tard, après sa réussite dudit concours, il affirme par ailleurs : « là, le ministère reste toujours très flou sur ce que feront les contrôleurs du travail après la dernière session [du CRIT]. Donc inspecteur du travail, c'est pas un boulot que j'ai choisi vraiment. Mais par contre, je choisis de le garder »[104]. De la même façon, lorsque je demande à Daniel Cellier, qui a passé le CRIT en 2017, si être inspecteur était « un truc qui lui disait », il répond par l'affirmative mais précise qu'il l'a « raté plusieurs fois », ce qui l'a fait douter de « ses capacités ». Il me fait également part des difficultés spécifiques de cette « épreuve orale », dont il s'interroge sur l'« objectivité »[105].

D'un autre côté, certain.es primo-inspecteur.es, en particulier celles et ceux étant entré.es dans le corps après une maîtrise en droit, déplorent les modalités de passage du CRIT. Celui-ci ferait accéder au poste d'inspecteur.e du travail des agents insuffisamment compétent.es et dévaloriserait une accession au corps difficilement acquise par leurs prédécesseur.es. Les inspecteur.es du travail entré.es par voie externe avant 2013 ont en effet commencé leur carrière avec un statut de chef.fe.s de service, et faisaient partie d'un corps de catégorie A+ similaire au statut des magistrat.es[106]. C'est ce qu'avance Marie Mounier, inspectrice du travail dans le Baldanois, entrée dans le corps en 2002 après une maîtrise de droit public, et en section en 2010 :

> « Marie Mounier : C'est-à-dire que le concours que j'ai passé moi, à l'époque – entre-temps ils l'avaient dévalorisé – c'était un concours de niveau A+ qu'on nous a chèrement fait payer, donc… Et moi j'ai bien passé mon concours, j'ai passé 18H d'épreuves écrites, donc je m'en souviens encore hein, sur deux jours. Et j'ai passé au moins trois épreuves orales, une épreuve sportive, voilà. Là aujourd'hui c'est par un examen professionnel avec des postes qui sont déjà budgétés, donc ils sont quasiment sûrs de l'avoir, et il y a juste un oral ! Bon c'est en interne hein, je veux dire c'est un système interne mais… Ce qui fait que des gens qui sont entrés en interne qui… alors… tu peux avoir des gens, qui par le système des examens professionnels ont commencé comme secrétaire. Certains ont un cursus universitaire, mais pas tous. Donc t'as des

103 Notes de terrain du 16 novembre 2019, Gonelois.

104 Entretien avec Aziz Ramdaoui, Gonelois, 12 décembre 2019.

105 Entretien avec Daniel Cellier, Gonelois, 11 décembre 2019.

106 La catégorie A+ n'existe pas officiellement dans la Fonction publique, mais un certain nombre de corps, lorsqu'ils ouvrent la possibilité d'avoir un indice de rémunération strictement supérieur à 963, étaient catégorisés comme corps A+. En 2010, les 1900 inspecteur.es du travail sont ainsi comptés comme A+ (Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique, 2010, *Rapport annuel sur l'état de la Fonction publique*, « Faits et chiffres 2009-2010 », La Documentation française, p. 60). À partir de 2011, la catégorisation A+ est désormais soumise à une condition supplémentaire, celle d'exercer des fonctions de direction, ce qui en exclut notamment les inspecteur.es du travail (ministère de la réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique, 2012, *Rapport annuel sur l'état de la Fonction publique*, « Titre 2 : Faits et chiffres », La Documentation française, p. 120).

> gens qui progressent de secrétaire à contrôleur… Enfin d'agent C à contrôleur de niveau B, et de contrôleur à inspecteur. Et à un moment ça va poser un problème de compétence quand même. Et surtout, nous, ça dévalorise notre diplôme, notre concours. »[107]

Alors que les contrôleur.es du travail déplorent une évolution contrainte de statut d'emploi, les inspecteur.es les plus diplômé.es critiquent le dispositif du point de vue d'une logique de corps. Cette période particulière de renouvellement du corps, par l'accès d'une grande partie des contrôleur.es au statut d'inspecteur.es, fait donc de notre terrain une fenêtre d'observation privilégiée des différences symboliques entre agents de contrôle en fonction de leur statut et de leurs logiques d'entrée dans le corps. Celles-ci n'empêchent pas que leur rapport au travail soit avant tout marqué, de façon transversale, par les deux piliers de l'identité professionnelle que sont l'entrée dans les entreprises et l'activité de qualification juridique.

3.2. Des professionnel.les du droit aux pouvoirs de contrôle. Positionnement institutionnel et critères de légitimité différenciés

Si les agents de contrôle se démarquent des agents de renseignement par leur capital scolaire et notamment par l'importance du droit dans leur formation universitaire, c'est également le contenu de leur activité qui les singularise, et ce, quel que soit leur corps d'appartenance. Les composantes de cette activité et la place qu'elles prennent dans leur culture professionnelle ont été peu étudiées dans une vue d'ensemble. Les travaux ont avant tout analysé l'activité de contrôle sur certaines thématiques juridiques (Dodier, 1986 ; 1988 ; 1989 ; Tiano, 2003 ; Pélisse, 2004a ; Mias, 2015), et l'*ethos* présidant à l'exercice de la profession, entendu, dans la suite de travaux sur les magistrat.es, comme « l'intériorisation de règles normatives de conduite orientant l'action au-delà des espaces dans lesquels elles ont été initialement produites » (Roussel, 2007, p. 28 ; Szarlej-Ligner, 2017). M. Szarlej-Ligner met ainsi en évidence l'attachement des agents de contrôle du ministère du Travail à leur autonomie professionnelle, à leur indépendance et à la protection des salarié.es (2017, chap. 6). De façon plus large, L. Willemez évoque la « fibre sociale » des agents qui renseignent le public à l'inspection du travail, mais n'en interroge pas les conditions de possibilité (Bonnin, Willemez, 2015 ; Willemez, 2017a).

Nous souhaitons ici plutôt dégager des caractéristiques communes à ce service en termes d'activité et de culture professionnelle. Cela nous permettra de comprendre à la fois la spécificité du statut de ces professionnel.les du droit exerçant à la fois des missions d'information et de contrôle (3.2.1.), et de saisir sur quelles composantes de leur identité professionnelle repose leur rapport au public. La perception de l'activité et des priorités qui doivent y être posées se différencient en effet en fonction des trajectoires et des corps d'appartenance, donnant lieu à des jugements sur le travail des un.es et des autres (3.2.2.), ce qui reflète des catégories de perception différenciées des usager.es selon les tailles d'entreprise (3.2.3.).

107 Entretien avec Marie Mounier, Baldanois, 22 octobre 2018.

3.2.1. Entre droit et terrain, des street-level bureaucrats particulier.es

Dans le prolongement d'une trajectoire scolaire marquée, pour la majorité d'entre elles et eux, par l'enseignement du droit, et malgré des différences liées à leurs logiques d'entrée dans le corps, tout.es les agents de contrôle disposent d'une légitimité liée à leur position d'autorité juridique. Ils et elles l'exercent à la fois face à leurs collègues de renseignement, comme on l'a vu plus haut, et face aux publics. Cette autorité est consubstantielle de la licence qu'ils détiennent (Hughes, Chapoulie, 1996). Pour chaque section territoriale d'inspection, on compte un.e agent compétent.e, dont l'affectation est décidée administrativement par la Direccte. Cette décision est publiée sur internet, et les directions ont l'obligation légale d'afficher le nom de l'agent compétent.e sur le tableau d'affichage de leur établissement, publicisant ainsi la licence des agents de contrôle. Les agents disposent également d'un pouvoir décisionnel concernant ces organisations. C'est d'autant plus le cas pour les inspecteur.es, qui ont le pouvoir de décider administrativement d'autoriser ou de refuser un licenciement de salarié.e protégé.e. Leurs pouvoirs concernent enfin les suites données à leurs contrôles : ils et elles sont libres d'effectuer des mises en demeure, d'arrêter des travaux comportant un risque pour la sécurité des travailleur.es, ou encore de dresser des procès-verbaux transmis au parquet pour les infractions pouvant faire l'objet de poursuites pénales[108]. Ainsi, alors que l'intermédiation juridique effectuée par les agents de renseignement est valorisée lorsqu'elle s'exerce à l'oral et dans une interaction de face-à-face, la licence des agents de contrôle leur garantit une autorité juridique formelle, largement basée sur l'écrit. En effet, toute interaction avec le public comporte l'éventualité d'une formalisation juridique de ce que l'agent a vu, entendu ou mesuré, et une partie conséquente de son activité consiste à rédiger des suites juridiques.

En outre, sur un territoire donné, les agents de contrôle sont les seul.es habilité.es à pénétrer dans les entreprises pour contrôler l'application de la législation du travail et obtenir un certain nombre de documents internes à l'entreprise[109]. Cette prérogative garantit aux agents de contrôle une autonomie professionnelle conséquente, ce qui a pu jouer dans les choix de passage du concours des primo-inspectrices que nous avons rencontrées. Léa Carbi, 28 ans, qui a toujours voulu faire du « pro-salarié », a eu le concours d'inspectrice du travail du premier coup en envisageant le barreau comme « plan B ». Pendant sa préparation du concours, elle a fait un stage comme juriste en entreprise et constaté que ces juristes étaient « la dernière roue du carrosse » : les « opérationnels », qui avaient « le pouvoir en entreprise », attendaient d'avoir fait des « boulettes » pour lui demander son avis, ou n'en tenaient finalement pas compte. Elle semble apprécier, par contraste, d'être maîtresse de ses propres décisions dans son métier[110]. De même, Sarah Balt, 32 ans, a choisi l'inspection du travail suite à des études dans un IEP de province pour le « côté grande gueule » que cela lui permettait, après avoir envisagé d'autres métiers de « défen[se] de la justice » tels que la police anti-mafia ou l'inspection des impôts[111].

108 Voir notamment les articles L4731-1 à L4733-12, L4722-1, L8113-7, et L8114-4 à L8115-8 du Code du travail.

109 Articles L8113-1 à L8113-6 du Code du travail.

110 Entretien avec Léa Carbi, Gonelois, 1er décembre 2019.

111 Entretien avec Sarah Balt, Gonelois, 14 août 2020.

Cette autonomie consubstantielle de l'activité de contrôle hors les murs est centrale dans la culture professionnelle. Comme le notent les rapporteur.es de l'IGAS, le passage du concours de contrôleur.e ou d'inspecteur.e du travail correspond tout d'abord à une volonté d'exercer en section d'inspection, plutôt que dans les services de renseignements ou dans d'autres services administratifs : « une primo-affectation hors section va souvent à l'encontre du souhait d'une majorité d'élèves-inspecteurs »[112]. Cette importance de l'activité de contrôle dans l'identité professionnelle des agents, qui rejoint la valeur accordée au « terrain » dans d'autres corps d'inspection (Bonnaud, 2005, p. 158 ; Spire, 2009, p. 151), est soulignée par plusieurs travaux (Tiano, 2003, p. 383 ; Kaddouri, 2011 ; Szarlej-Ligner, 2017, p. 352). Elle est d'ailleurs à l'origine de la création de l'association professionnelle L611-10 à la fin des années 1990, du nom de l'article du Code du travail portant sur les prérogatives de contrôle et de sanction pénale des agents de contrôle (Viet, 2022a, p. 18). Déjà au début des années 2000, elle « constitue la partie "visible" de l'activité que valorise la hiérarchie des inspecteurs », provoquant une convergence d'étalon de valeur professionnelle entre les agents de contrôle et leur hiérarchie (Tiano, 2003, p. 383). À la fin des années 2000, l'importance du contrôle dans le métier est en effet relayée dans les attentes de l'administration centrale. On a pu voir au chapitre 1 que la DGT, outre de ne chiffrer que le nombre d' « interventions » en entreprise dans Wiki't, donnait des préconisations concernant la fréquence des contrôles : dans sa lettre de 2019, Yves Struillou rappelait « l'exigence d'une présence en moyenne de deux jours par semaine dans les entreprises ou les chantiers »[113].

Ce monopole d'entrer dans l'entreprise pour formaliser juridiquement les situations peut cependant constituer une épreuve. Les agents ne sont en effet jamais assuré.es de maîtriser entièrement l'interaction. Si les agents sont peu loquaces sur les difficultés induites par les transformations du droit du travail, comme le montre l'encadré n° 4, ils mettent en avant les épreuves de légitimité qu'ils ont traversées en début de carrière, lorsqu'ils n'avaient pas encore pleinement achevé leur prise de rôle (Lefebvre, 1997). Cécile Schaeffer et Léa Carbi, entrées en poste il y a neuf et trois ans, évoquent lors d'un déjeuner leur première journée de travail :

> Les deux inspectrices racontent le premier rendez-vous qui a suivi leur prise de poste. Léa se retrouve devant « trois mecs en costard qui posent des questions super précises » : « tu passes ton temps à dire « je vais me renseigner », tu as le nez dans tes papiers pendant une heure, et tu sais qu'ils savent que tu n'es pas légitime, tu passes ton temps à te dire que tu n'es pas crédible. Cécile explique qu'elle a commencé le lendemain de sa titularisation par une demande d'autorisation de LSP[114] pour faute. Lorsqu'elle a reçu les représentant.es de la direction et du personnel, il y avait des moments où elle ne voyait pas le problème dans ce qu'ils disaient. Elle avait envie de leur répondre « mais où est le problème ? »[115]

112 Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement », p. 64.

113 Struillou Y., 2019, « Lettre du DGT ».

114 Licenciement de salarié.e protégé.e.

115 Notes de terrain du 16 novembre 2018, Gonelois.

Ces enjeux de maîtrise de l'interaction peuvent être d'autant plus importants qu'une partie du public, et en particulier les directions d'entreprise et les salarié.es lors des contrôles inopinés, est dans une relation contrainte avec les agents de contrôle. C'est d'autant plus le cas qu'en vertu de sa licence (Hughes, 1996a), et comme d'autres corps de métier comme celui des contrôleur.es de la CAF (Dubois, 2019), l'agent, lorsqu'il se rend dans l'entreprise, est seul.e[116] à répondre de ses actes et à tenter d'inciter à la mise en conformité au droit, dans un contexte où il n'est pas toujours bienvenu.e. Cette épreuve du terrain peut être exprimée comme un facteur de pénibilité du travail pour les agents lorsqu'ils peinent à garder la maîtrise de l'interaction et à exercer une « autorité manifeste » (Huising, 2014). Par ce terme, Ruthanne Huising désigne l'autorité non plus comme attribut – comme peuvent l'être la nomination administrative des agents ou les prérogatives que leur confère cette nomination – mais l'autorité comme capacité, « dépendant de la participation d'un.e subalterne » (2014, p. 3). La position d'autorité détenue par les agents s'actualise donc dans l'interaction. Son entretien, et le « travail relationnel » qu'il requiert auprès des acteur.es de l'entreprise (Boni-Le Goff, 2012), font l'objet d'un apprentissage par la pratique. De nombreux.ses agents chiffrent le nombre d'années nécessaires pour devenir un.e « bon.ne agent », à la fois du point de vue de la solidité juridique et du positionnement en contrôle. Valérie Machuel, devenue contrôleuse puis inspectrice du travail après avoir exercé pendant neuf ans comme traductrice, m'explique ainsi lorsque je l'accompagne en contrôle : « au bout de deux ans j'ai toujours l'impression d'avoir plein de trucs que je sais pas, les collègues disent qu'il faut cinq ans donc bon... »[117]

Encadré n° 4. Une complexification du droit du travail peu thématisée par les agents ?

De façon étonnante, si les agents de contrôle sont en général loquaces sur les contraintes de leur métier, ils et elles mentionnent assez peu les transformations du droit du travail. Le Code du travail a pourtant, dans la décennie précédant cette thèse, fait l'objet de reconfigurations importantes. Celles-ci concernent en particulier[118] la fusion progressive des instances de représentation du personnel, et la primauté accordée aux accords d'entreprise sur les dispositions légales et conventionnelles. Ces deux processus, non exclusifs d'autres transformations législatives, trouvent leur apogée dans la loi « Travail » du 8 août 2016, portée par la ministre

116 Nous avons malgré tout rencontré plusieurs agents de contrôle ayant pris l'habitude, par affinité, de faire des contrôles en binôme de façon périodique. La DGT a pu chercher à limiter cette pratique, développée des dires des agents rencontré.es par M. Szarlej-Ligner après l'assassinat de deux contrôleur.es du travail en 2004 (Szarlej-Ligner, 2017, p. 367-369).

117 Notes de terrain du 23 avril 2019, Gonelois.

118 On notera également que l'assouplissement des conditions de rupture du contrat de travail, notamment consacré par l'élargissement des possibilités de licenciement économique instauré dans les ordonnances Macron de septembre 2017, est aussi susceptible d'avoir des effets sur les décisions d'autorisation de licenciement de salarié.es protégé.es pour motif économique. Il restreint en particulier la recherche de l'effort de reclassement.

Myriam El Khomri, et dans les ordonnances du 22 septembre 2017, dites « Macron »[119], qui ont pu être interprétés comme l'« aboutissement d'une politique néo-libérale du travail » (Willemez, 2017b, p. 196).

Tout d'abord, les ordonnances Macron transforment la représentation du personnel en créant les Comités sociaux et économiques (CSE). Les CSSCT en sont désormais des commissions. Elles ne sont obligatoires que dans les établissements de plus de 300 salarié.es et dans ceux soumis à des risques particuliers, alors que l'ancêtre de ces commissions, les CHSCT, formaient jusqu'ici une instance à part entière, obligatoire dans les établissements de plus de 50 salarié.es. À l'heure de l'enquête, la création des CSE augmente la charge de travail des agents de contrôle, car ceux-ci sont susceptibles d'être saisi.es en cas de désaccord sur le protocole d'accord pré-électoral. Si j'ai pu assister à deux rendez-vous téléphoniques sur cette thématique, je n'ai pas pu observer les modalités de participation des agents aux CSSCT, auxquels ils sont invité.es de droit. En effet, l'enquête par observations a pris fin avant le délai légal de constitution des CSE, fixé au 31 décembre 2019. La plupart des établissements rencontrés n'avaient pas encore organisé d'élections professionnelles en ce sens. De façon plus générale, à l'exception d'échanges sur le caractère chronophage des saisines concernant la négociation des accords pré-électoraux, la création de ces instances n'a pas suscité de la part des agents de contrôle de commentaires concernant ses effets sur leurs pratiques.

Les agents sont également peu loquaces concernant l'inversion de la hiérarchie des normes. Pourtant, des travaux ont pu documenter, dès les années 2000 et au sujet du temps de travail, la complexité, pour les agents, des contrôles du droit négocié (Pélisse, 2004b). Cette décentralisation toujours accrue des relations professionnelles (Mias, 2022) est susceptible d'avoir des conséquences sur l'activité de qualification juridique et, ce faisant, à la fois sur les contraintes temporelles du métier et sur les enjeux de maîtrise de l'interaction face aux usager.es. On peut faire l'hypothèse que les agents de contrôle, proches d'autres professionnel.les du droit, thématisent facilement l'appropriation nécessaire de ces transformations législatives comme allant de soi. Cela expliquerait qu'ils s'étendent peu sur ce type de difficultés, ce qui tranche, on le verra, avec le discours des agents de renseignement concernant ces évolutions.

L'apprentissage de l'exercice d'une « autorité manifeste » dans l'enceinte des entreprises (Huising, 2014) apparaît donc, tout autant que l'activité de rédaction juridique, comme un enjeu central de la légitimité professionnelle. Ces deux dimensions contribuent à éloigner les agents de contrôle des agents de renseignement. Cependant, ces enjeux ne se manifestent pas de la même façon chez tout.es les agents de contrôle, et ne donnent pas lieu aux mêmes critères de légitimité.

119 Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels ; Ministère du Travail, Journal officiel n° 0223 du 23 septembre 2017, *Ordonnance n° 2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales*.

3.2.2. Contrôler, rédiger, répondre à la demande. Débats professionnels et critères de légitimité

Si la formalisation juridique et le terrain constituent deux piliers centraux de l'identité professionnelle, ces valeurs ne s'expriment pas de la même façon chez tout.es les agents de contrôle. Les « divergences dans la définition du rôle » viennent utilement compléter la description de l'organisation du travail présente dans les travaux de M. Lipsky par une différenciation des caractéristiques sociales et professionnelles (Dubois, 2015, p. 161). Comme dans la police, il existe à l'inspection du travail un « débat interne permanent » concernant les compétences nécessaires pour bien exercer le métier, celui-ci constituant « un enjeu dans les rapports sociaux de travail » (Monjardet, 1987, p. 48 et 58). Ce débat est d'autant plus central dans la culture professionnelle que l'activité d'inspection, tout comme l'activité policière, est marquée par « l'impossibilité d'édicter a priori une hiérarchie stable des degrés de priorité à affecter aux événements susceptibles de nécessiter une intervention » (Monjardet, 1994, p. 394). Les catégories de perception de ce qu'est un.e « bon.ne agent » permettent de dégager des critères de légitimité internes à l'exercice du métier, et d'ébaucher certains traits de la culture professionnelle, entendue non pas comme un socle de valeurs communes mais bien comme un « espace professionnel de débats » (Monjardet, 1994, p. 403). Ces débats rejouent la hiérarchie entre les corps d'appartenance des agents, et sont liés aux caractéristiques des usager.es et des entreprises avec lesquels ces différents corps interagissent.

En particulier, des agents soutiennent que certain.es de leurs collègues ne feraient pas assez de contrôles. Ces propos se rencontrent sous leur forme la plus aboutie chez deux inspectrices et un contrôleur, parmi lesquel.les Marion Hugheneau, inspectrice du travail depuis 2014, et titulaire d'un double master en affaires publiques et en ressources humaines. Elle effectue de nombreux contrôles avec Alain Ombert, qui est devenu contrôleur du travail en 2007 après une carrière militaire. À plusieurs reprises, ces deux agents fustigent la réticence de certain.es de leurs collègues à se rendre « sur le terrain ». À leurs yeux, cette appréhension est liée à l'inexpérience, et se comble par la pratique des contrôles, qui permet de prendre de l'assurance. Elle se renforce à l'inverse lorsque l'on laisse passer trop de temps sans avoir osé se présenter seul.e dans une entreprise. Ces deux agents s'astreignent systématiquement à deux journées entières de contrôle par semaine, ce qu'ils valorisent. Lors d'un déjeuner à la cantine, Marion Hugheneau souligne ainsi : « moi je sors, ma politique c'est de sortir même si j'ai plein de boulot, parce que sinon ça entraîne une dynamique où on sort de moins en moins. » Elle me fait remarquer le nombre d'agents de contrôle qui « mangent à la cantine tous les jours », et souligne que cela n'est pas « normal » : cela signifie qu'ils ne font pas assez de contrôles[120]. Lors d'un entretien, elle souligne aussi que l'augmentation du nombre d'interventions mentionnée dans Wiki't dans son département, dont se targue la direction, est en fait

120 Discussion informelle avec Marion Hugheneau, Gonelois, 8 janvier 2019.

due à l'augmentation de l'item « examen de documents » et non au nombre de contrôles[121], Alain Ombert faisant la même remarque[122].

Ces deux agents imputent le faible nombre de contrôles réalisés par leurs collègues à la fois à des logiques de carrière et au fait que les responsables d'unités de contrôle, dont le poste a été créé dans le cadre de la réforme Ministère fort, n'assureraient pas leur rôle d'accompagnement en contrôle. Ce dernier est selon eux nécessaire à l'acquisition de compétences techniques qu'ils valorisent, et qui sont nécessaires à l'exercice de certains contrôles, en particulier en hygiène et sécurité : Alain approuve ainsi le fait que Marion, bien qu'elle soit devenue inspectrice par la « voie royale » en ayant fait des études de droit, ait « manifesté tout de suite une compétence à sortir et à faire du chantier » dès son arrivée[123]. À l'inverse, certain.es de leurs collègues se concentreraient plutôt sur les tâches administratives et d'écriture juridique, qui prendraient une place croissante suite au recrutement croissant des inspecteur.es du travail dans les filières juridiques.

Ainsi, pour ces deux agents dont les compétences sont reconnues par leur hiérarchie, la capacité d'aller au-devant d'un public non volontaire en effectuant de façon hebdomadaire des contrôles spontanés constitue une composante importante de l'identité professionnelle. Cette conception du métier se retrouve chez Marie Mounier, inspectrice du travail que nous avons déjà présentée. Pendant ma période d'observation, elle prend un poste dans une nouvelle section. Celle-ci était auparavant affectée à un ancien militaire, devenu contrôleur du travail, puis ayant passé l'EPIT, et proche de la retraite. À plusieurs reprises, lorsque je l'interroge sur les demandes des salarié.es, Marie Mounier insiste sur le fait que le nombre de recours de tous types à l'inspection du travail dans chaque section dépend de la capacité de chaque agent à « activer son secteur ». Autrement dit, l'effectivité du droit sur un territoire dépend selon elle essentiellement de la capacité d'initiative des agents :

> « Marie Mounier : À partir du moment où tu es connu sur ton secteur, en général c'est rare que t'aies pas des demandes qui arrivent toutes seules, indépendamment des demandes de décision qui vont t'arriver. Bon, plus t'actives ton secteur plus t'as de boulot, donc c'est une mécanique. Donc bon après si tu veux ralentir tu… mais bon une fois que t'as enclenché le truc c'est un peu difficile… Tu peux recevoir, moi, des fois tu reçois dix mails, 15 mails par jour, faut faire du tri là-dedans, donc tu pourras pas répondre, tu pourras pas satisfaire tout le monde. »[124]

Dans un autre entretien effectué plus d'un an plus tard pour parler spécifiquement de deux dossiers d'entreprises, elle me fait part de sa surprise à l'arrivée sur son nouveau secteur :

> « Marie Mounier : Je pense que pendant… disons, un an et demi avant que j'arrive, il s'est pas passé grand-chose sur le secteur, je vais le résumer comme ça. Disons qu'on

121 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

122 Entretien en visio avec Alain Ombert, Gonelois, 1er septembre 2020.

123 Entretien en visio avec Alain Ombert, Gonelois, 1er septembre 2020.

124 Entretien avec Marie Mounier, Baldanois, 22 octobre 2018.

> l'a pas activé le secteur, je vais le résumer comme ça. Donc, je sais pas mais, si tu démontres pas ton utilité sur le terrain, à un moment, les gens ils te contactent plus, quoi. Enfin ils te contactent quand ils ont besoin de toi, mais pas spontanément, t'es pas vue comme un conseil, euh… Enfin je pense hein, je pense. Bon moi j'ai rarement eu ce problème-là, c'était plutôt trop que pas assez, mais voilà. Ça fait un peu bizarre quand t'arrives sur le secteur, tu sens pas une énorme activité, tu te dis bon, les gens ils fonctionnent sans toi, donc il faut labourer le terrain quoi, en schématisant, faut labourer le terrain. C'est compliqué. »[125]

Pour ces trois agents de contrôle, comme pour d'autres, un.e « bon.ne agent » est donc celui ou celle qui se rend au-devant des entreprises. La hiérarchie symbolique observée dans les services de contrôle est donc proche de celle analysée dans d'autres professions impliquant un travail avec le public. On peut penser au conseil en management, où le « travail relationnel » est assuré par les professionnel.les les plus qualifié.es (Boni-Le Goff, 2012), ou à des professions masculinisées aux normes de virilité prégnantes, comme la police, où l'endurance physique et l'aptitude à affronter le danger à l'extérieur des bureaux sont valorisées (Pruvost, 2007). Pour les agents de contrôle de l'inspection, ce travail relationnel est d'autant plus valorisé qu'il s'effectue hors les murs, et non au bureau. Pour autant, le parallélisme observé entre les catégories de perception de ces trois agents n'est pas fondé sur les mêmes valeurs professionnelles. Celles-ci semblent corrélées avec leurs distinctions de corps d'appartenance, qui les conduisant à valoriser différemment la part de l'écriture juridique dans leur activité.

Marion Hugheneau, inspectrice du travail regrettant l'absence de reconnaissance de sa hiérarchie[126], valorise également la maîtrise du droit et l'usage des pouvoirs répressifs. Elle souligne par exemple le faible nombre de PV rédigés dans son département, qui serait une preuve de l'incompétence de certain.es de ses collègues et de leur manque de formation :

> « Marion Hugheneau : Pour moi, c'est pas acceptable que tu fasses une année sans faire un PV. Je comprends pas, en fait. Je te dis pas quinze, mais je te dis un, au moins. Parce que c'est pas possible que tu aies pas rencontré dans l'année une situation d'infraction qui perturbe tant l'ordre public social, qui fasse dresser un PV, tu vois… Et moi, je connais des agents ici qui en quatre, cinq ans, en ont jamais fait. Donc pour moi, ça me pose profondément question. Donc je vois l'absence de management, je vois l'absence d'appui technique, parce qu'il y a plus personne pour t'apprendre à les faire, en fait. »[127]

Cette inspectrice est, comme Marie Mounier, parmi les plus loquaces sur le manque de perspectives de carrière qui s'offre à elle, et sur le déclassement qu'impliquerait l'EPIT (voir *supra*, 3.1.). Elle accorde donc une importance particulière à la « qualification » dont elle dispose, et octroie du crédit à la formation et aux savoirs juridiques nécessaires pour bien exercer son métier (Monjardet, 1996, p. 115-123). Alain Ombert à l'inverse, qui a décidé de ne pas passer le concours d'accession aux fonctions d'inspecteur.e du travail, met moins l'accent sur la valorisation statutaire,

125 Entretien avec Marie Mounier, Baldanois, 6 février 2020.

126 Nous renvoyons au chapitre 1 pour une analyse de ces enjeux de reconnaissance.

127 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

et davantage sur les « compétences », acquises par l'expérience, qui lui permettent de mener à bien « l'art » du travail de mise en conformité au droit (Monjardet, 1996, p. 115-123). S'il valorise comme ses collègues le nombre de contrôles, il regrette l'augmentation du temps passé à rédiger des suites juridiques, qui se fait selon lui au détriment des petits établissements et des plaintes concernant des droits individuels :

> « Alain Ombert : Savoir que c'est difficile d'aller sur le terrain, mais une fois que t'as passé le cap de sonner, de machin, de te présenter, tu vois, tu fonces. De plus en plus, enfin moi je vois ce qui se passe maintenant avec les jeunes inspecteurs : quand ils arrivent ben ils sont tout de suite noyés dans leurs sollicitations IRP, dans leurs décisions de salariés protégés, et du coup ils s'accordent beaucoup moins de temps, et on les forme en beaucoup moins de temps. Enfin même si la DGT se rend compte qu'il y a un sujet, mais ils ne vont pas sur le terrain. Ils ne vont pas sur le terrain, en tous cas pas autant qu'ils devraient, et du coup ils laissent passer le temps. Et sauf un ou deux cas en cinq ans, quand t'as pas fait de terrain, ben t'as du mal à t'y remettre. Parce que t'arrives déjà quasiment, enfin pour ceux qui ont déjà le profil d'aller haut [dans leur carrière], t'as déjà la quasi moitié de ton temps faite en section, et tu penses plutôt à ton devenir, et à quand est-ce que tu vas passer RUC. Parce que maintenant les profils c'est de faire RUC en dix ans, j'allais dire les plus performants passent en dix ans. Donc en fait voilà, ils passent pas 30 ou 40 ans en section, donc en fait ben, je pense que le temps, ils essaient de faire en sorte de bien faire leurs décisions, de bien faire leurs sollicitations, de faire un ou deux PV un petit peu… pour montrer que voilà ils auraient une base pénale machin, mais le contrôle basique, le petit boucher du coin, le machin, c'est vraiment pas les priorités, quoi. Et on devient pareil pour les réclamations individuelles, enfin moi c'est ce que je constate, après il y a… C'est pas forcément général, on a des inspecteurs qui sortent encore, mais par rapport à ce que j'observais avant, quand je discute avec des collègues à table, y a plus ce que j'observais avant. »[128]

Cet ancien militaire qui dit s'être, comme l'agent de renseignement Robert Ducèdre, retrouvé là par hasard, affirme n'être « pas un grand juriste, encore moins un grand pianoteur sur le clavier ». Au fil du temps, il s'est attaché à ce métier, et en particulier au contrôle des petites entreprises :

> « Alain Ombert : J'aime bien être quelqu'un du terrain, je suis beaucoup dans l'oralité : tu m'as vu, et tu me vois encore aujourd'hui, je discute énormément et je formalise pas trop. Alors c'est vrai qu'il faut faire les deux, mais bon. Moi j'ai beaucoup de mal, parce que bon, je suis un petit peu fainéant dans ma prise de notes, je suis un peu fainéant dans mes suites, parce que je trouve que c'est une perte de temps (…) moi j'ai essayé de réduire au maximum tout ce qui est travail administratif, travail qui pour moi est chronophage et répétitif, machin, pour me concentrer sur le côté humain et le nombre de contrôles. »[129]

La légitimité qu'Alain Ombert tire de ses compétences correspond davantage, le contrôle en plus, à celle que l'on retrouve chez les agents de renseignement. Elle met en valeur l'oralité et accorde moins de crédit aux suites juridiques qu'au « travail relationnel » (Boni-Le Goff, 2012) de

128 Entretien en visio avec Alain Ombert, 1er septembre 2020.

129 Entretien en visio avec Alain Ombert, 1er septembre 2020.

négociation de la mise en conformité au droit. Ainsi, lors d'un trajet en voiture suite à un contrôle, Alain Ombert m'explique qu'il est « bien content de ne pas faire des demandes d'autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e » car « il trouve ça vraiment barbant ». Lorsque je lui rétorque que je pensais qu'aucun.e inspecteur.e n'appréciait cette partie de l'activité, il me contredit : « pas du tout, notamment les jeunes qui ont des formations en droit, ils adorent ça, et leur idéal ce serait un peu de passer toute leur semaine dans leur bureau à rendre des décisions, plutôt que d'aller en contrôle »[130].

Un autre axe de différenciation relatif à la pratique du contrôle concerne le choix sciemment réalisé de varier les contrôles, ou au contraire de consacrer un temps important à certaines entreprises et à certaines plaintes salariées. Pour Marion Hugheneau, l'investissement du travail de contrôle peut nécessiter une certaine rigidité concernant le traitement des demandes salariées, comme on a pu le voir plus haut lorsqu'elle déplorait le nombre trop important de redirections effectuées par les agents de renseignement. En entretien, elle évoque son collègue Louis Sergne, qui décide de passer plusieurs heures à recevoir un.e salarié.e, ou de consacrer plusieurs semaines à un même contrôle, sans certitude concernant la résolution de la situation. Elle oppose à ces arguments d'écoute et d'investissement approfondi sur une même entreprise, un argument d'efficacité :

> « Marion Hugheneau : C'est horrible de dire ça comme ça… je suis pas assistante sociale, en fait. Je peux écouter les gens et ça fait plaisir de les écouter, mais ça ne fait pas avancer mon travail… Donc je pense que si j'avais plus de temps, je le ferai plus, tu vois, parce que je sens que ça leur fait du bien et que l'entendre de quelqu'un qui a entendu toute leur histoire et qui a pris des notes sur tout, et qui leur dit : « Écoutez, je vais rien pouvoir faire. Mais par contre, les interlocuteurs, c'est ça, ça, et ça », ça leur fait du bien. Moi, le choix que je fais, c'est de considérer que cette demande sociale là sur laquelle je vais avoir pas de levier pénal, j'ai pas le temps de la traiter. Louis, il fait un choix différent, mais il passe des après-midi entières à écouter des gens, et parfois il en sort en disant : « Je peux rien faire. » Donc c'est des choix différents. Ça vient aussi du fait que le ministère avait pas de politique assumée quant au traitement de la demande sociale. Cette demande sociale de litige individuel, pas des IRP. (...)
>
> AB : Et toi, tu as l'impression que tu arrives à traiter toutes les demandes qui te sont soumises et sur lesquelles tu as un moyen d'action, ou au contraire, tu dois faire du tri… ?
>
> Marion Hugheneau : Alors, il y en a pas tant que ça sur lesquelles j'ai des moyens d'action, mais sur celles sur lesquelles j'ai des moyens d'action, oui, je dois faire du tri. »[131]

Si Alain Ombert insiste en entretien sur sa décision d'écouter les salarié.es en souffrance, et déplore que cela soit de moins en moins possible, il avance le même argument d'efficacité de contrôle que sa collègue Marion Hugheneau. Il défend le fait de réaliser un grand nombre de

130 Notes de terrain du 9 mai 2019, Gonelois.

131 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

contrôles pour « remonter » les entreprises à « 80 % » de leur conformité au droit du travail. Certain.es de ses collègues « font moins de contrôles » et peuvent donc « aller au bout » de toutes les conformités requises, mais cela s'apparente selon lui à de « l'acharnement » sur quelques entreprises. Il préfère quant à lui contrôler une diversité plus grande d'entreprises en arrêtant provisoirement de s'y rendre une fois qu'il a obtenu les « incontournables » de la conformité au droit, quitte à ce qu'elles ne soient pas, au terme de ses contrôles, intégralement en règle.

À l'inverse, Aziz Ramdaoui, contrôleur du travail qui considère ne pas répondre aux critères d'efficacité attendus par sa hiérarchie, m'explique qu'il s'est rendu pendant 15 jours consécutifs dans une même entreprise pour y consulter des documents et auditionner des salarié.es suite à une plainte pour harcèlement moral et risques psycho-sociaux. Il insiste sur la rareté de ce type de démarche compte tenu des contraintes quantitatives régissant l'organisation du travail : ces quinze jours d'enquête ne font l'objet que « d'un courrier dans Wiki't ». Convoqué par sa hiérarchie quelques jours après ce contrôle pour discuter d'un autre point – ses retards récurrents au bureau – il m'explique avoir affirmé à son supérieur : « Oui j'y étais pendant 15 jours, et pendant 15 jours, pendant que j'interrogeais les gens, je me demandais comment justifier tout le temps que je passais dans cette entreprise. » Un peu plus tard dans l'entretien, il indiquera qu'en dépit de son sentiment d'être très peu efficace, et de la paralysie qui le saisit lorsqu'il constate l'amoncellement de dossiers et de courriels à traiter, « un de [s]es rares motifs de fierté, c'est que les gens ont une réponse… pas forcément celle qu'ils attendent. Mais ils ont une réponse et ils ont rencontré le service public. »[132]

Les agents de contrôle opposent ainsi des critères « quantitatifs » qui accordent de la valeur à la fréquence des contrôles et à la diversité des entreprises contrôlées, et des critères « qualitatifs », qui valorisent un traitement approfondi de chaque demande (Dubois, 2015). Ce deuxième type de choix peut impliquer de « sacrifier » d'autres dossiers qui pourraient aussi être traités dans le même laps de temps (Garcia, Pillon, 2021, p. 12). S'il ne s'y réduit pas toujours systématiquement, il peut être corrélé aux trajectoires professionnelles des agents. En l'occurrence, la trajectoire d'Aziz Ramdaoui le dote de ressources sociales moins importantes que ses collègues[133]. Bien qu'il déjeune tous les midis avec eux, il me confie en entretien qu'il admire leur « sentiment de légitimité et leur « densité cognitive », qui leur permet de traiter efficacement leurs dossiers et de concilier le nombre de contrôle et la réponse aux demandes des salarié.es[134]. Dans tous les cas, la réponse à la demande des salarié.es, et le nombre de contrôles effectués, sont deux facettes de l'activité qui semblent impliquer des arbitrages temporels de la part des agents. L'accent mis sur l'approfondissement de la première implique de restreindre le temps passé dans d'autres entreprises, et inversement. La « qualité empêchée » (Clot, 2015), déjà analysée au chapitre 1, implique des arbitrages qui peuvent rejouer des différences de capital culturel. Elle met en tension de façon exacerbée différentes

132 Entretien avec Aziz Ramdaoui, Gonelois, 12 décembre 2019.

133 Né en Côte d'Ivoire à la fin des années 1970, Aziz Ramdaoui est arrivé en France à 25 ans après une situation financière critique consécutive au décès de ses deux parents lorsqu'il était adolescent. Après avoir travaillé pendant plusieurs années comme manutentionnaire en intérim, il a exercé comme assistant d'éducation dans un collège tout en tentant de passer le CAPES à plusieurs reprises. Il a réussi en 2014 le concours de contrôleur du travail.

134 Entretien avec Aziz Ramdaoui, Gonelois, 12 décembre 2019.

dimensions de l'identité professionnelle. Cette différenciation n'est pas sans rappeler celle qui existe entre les « techniciens efficaces » et les « assistants sociaux » dans les services sociaux états-uniens. Les premier.es cherchent à déterminer de la façon la plus efficace possible si les usager.es remplissent les critères pour accéder aux droits sociaux, tandis que les second.es cherchent à « aider » les usager.es, quitte à s'impliquer dans une écoute parfois longue et prenante de leurs problèmes (Watkins-Hayes, 2009).

Les jugements portés par certain.es agents de contrôle sur leurs collègues rejouent également les critères de productivité édictés par l'autorité centrale. En effet, on a vu au chapitre 1 que la DGT accordait une importance particulière au nombre de contrôles effectués par les agents comme gage d'efficacité du système d'inspection du travail. La politique du travail mise en place à partir des années 2000 est donc traduite par certain.es dans des critères d'excellence professionnelle, qui s'articulent de façon différente selon les trajectoires des agents et leurs corps d'appartenance. Certain.es inspecteur.es déplorent l'absence de prise en compte du mérite que constitue la fréquence des contrôles et des suites juridiques, en particulier pénales, dans la progression de carrière, tandis que d'autres valorisent davantage les situations d'interaction avec le public, voire d'utilité au public. Cette valorisation différenciée des aspects quantitatifs et qualitatifs du contrôle comme critère de valeur professionnelle, dont l'explication engage à la fois « trajectoires individuelles, rapport au poste et compétences personnelles » (Dubois, 2015, p. 193), est prolongée par la différenciation des catégories de perception des situations de contrôle, selon qu'elles concernent des petits ou des grands établissements. En effet, les compétences de formalisation juridique et d'entrée dans les entreprises ne sont pas perçues de la même façon selon les entreprises, ce qui nous permet d'approfondir les divisions du groupe professionnel en termes de classe sociale et de statut.

3.3. « Cool » ou « guindés ». Des catégorisations différenciées des entreprises contrôlées

Les contextes d'interaction font l'objet de différentes formes de valorisations. En particulier, le contrôle des petits et des grands établissements, et parfois leurs secteurs d'activité, peuvent faire l'objet de catégories de perception contrastées, qui ont partie liée avec la distinction de corps d'inspection selon les tailles d'établissements. Celles-ci nous renseignent à la fois sur la hiérarchisation symbolique entre contrôleur.es et inspecteur.es, et sur celle des entreprises selon leur taille, et constitue en cela un préalable important aux analyses des scènes de contrôle.

Une enquête précédente a déjà montré que les contrôleur.es insistent sur la difficulté du contrôle des petits établissements. Ils et elles pratiquent en effet avant tout ce type de contrôle, dans la mesure où ils sont traditionnellement en charge des établissements de moins de 50 salarié.es. Certain.es soulignent le caractère « moins "polic[é]" » des interactions, et arguent qu'ils sont « plus exposés que les inspecteurs aux humiliations, voire aux agressions dans l'exercice de leurs fonctions » (Szarlej-Ligner, 2017, p. 182-184). Cette distinction perçue par les contrôleur.es nous semble en réalité assise sur des catégorisations différenciées des petits et des grands établissements,

communes aux deux corps d'agents : les inspecteur.es auraient à manipuler un droit plus technique et plus poussé, là où les contrôleur.es se revendiquent d'une proximité au « terrain » que n'auraient pas ou plus certain.es inspecteur.es. Cette polarisation des catégories de perception du contrôle est surtout palpable dans le Gonelois, qui se caractérise par une forte présence de sièges sociaux, mais aussi de chantiers. La présence des premiers mène, comme on l'a vu au chapitre 1, certain.es inspecteur.es à voir leur activité saturée par les demandes de licenciement de salarié.e protégé.e, et plus largement par les dossiers concernant les plus grandes entreprises, mais une partie des agents contrôlent aussi beaucoup de chantiers. C'est le cas d'inspectrices déjà présentées, qui sont promptes à distinguer les deux types de scènes de contrôle, comme c'est le cas lors d'un déjeuner.

> À table, je me retrouve avec Cécile Schaeffer, Léa Carbi, Marion Hugheneau et Paul Pradel. Ils m'interrogent sur mon enquête ainsi que sur les contrôles que j'ai déjà effectués. Comme je leur explique que je n'ai pas encore assisté à des contrôles de chantiers, plusieurs inspecteur.es m'incitent à « en faire » parce que « le relationnel n'est pas du tout le même ». Marion précise qu'« on est beaucoup plus détendus, moins guindés, dans l'interaction ». Lorsque je leur demande pourquoi, Cécile et Léa se mettent à imiter les personnes qu'elles ont rencontrées dans l'un de leurs contrôles conjoints, dont leurs collègues semblent connaître l'anecdote. Le chef de chantier, lorsqu'elles lui ont demandé l'identité d'un des salariés présents, s'est mis à hurler « Maçon ! Maçon ! » pour le faire venir, et a fait de même pour l'ensemble des salariés. Elles imitent aussi un des salariés déclarant qu'il s'appelle Yahya mais incapable de donner son nom de famille avant de regarder sa carte BTP, laissant entendre en riant que le salarié disposait d'une fausse carte empruntée à un autre salarié.[135]

Dans une autre discussion au déjeuner, Cécile Schaeffer, Paul Pradel, Léa Carbi et Marion Hugheneau sont cette fois accompagné.es de Louis Sergne, inspecteur du travail, et d'Aziz Ramdaoui, contrôleur du travail que nous avons rencontré plus haut.

> Au déjeuner, la discussion porte d'abord sur les LSP. Aziz Ramdaoui, qui n'en traite pas parce qu'il est contrôleur, demande aux autres s'ils seraient frustré.es de ne plus en avoir. Il est surpris d'entendre que, même s'il paraît important à certain.es de conserver cette prérogative, tout.es trouvent ça, selon leurs termes, « plutôt chiant ». La discussion se porte ensuite sur le fait que les chantiers « c'est plus cool », « ça blague ». Louis Sergne mime un de ses contrôles où le chef de chantier a fini par lui proposer une bière et une cigarette – qu'il a refusées. Léa Carbi affirme que les gens « ont plus la confiance », et que c'est différent des « courbettes » en entreprise. Aziz Ramdaoui, un peu amer, fait remarquer que ce genre de situation est peut-être moins « exotisant » pour lui, parce qu'il a « bossé avec ces gens-là » et qu'il a « eu leurs enfants comme pion ». Il ajoute que sur un chantier « t'as l'avenir du droit du travail », à savoir la multiplication des chaînes de sous traitance et le travail dissimulé, et que « si tu veux aller au bout tu prends deux semaines à faire 12 courriers ». La discussion se porte ensuite sur des points juridiques.[136]

135 Notes de terrain du 13 novembre 2018.

136 Notes de terrain du 21 décembre 2018.

Dans ces deux discussions entre collègues, les inspecteur.es projettent sur les personnes rencontrées dans les contrôles de chantier des attributs humoristiques emprunts de jugements de classe et de racialisation. En témoignent les plaisanteries des deux inspectrices concernant la façon dont les travailleur.es de chantier interagissent entre eux. Ces « typifications » (Lipsky, 1980) ont pour objectif de souligner la moindre formalisation de l'interaction. À l'inverse, Aziz Ramdaoui, qui constitue par ailleurs un des rares agents de contrôle racialisé.es que j'ai pu rencontrer[137], et qui est aussi celui du groupe qui a la trajectoire scolaire la moins linéaire, met l'accent sur l'utilité sociale de ce genre de contrôle et sa technicité juridique potentielle. Il pointe aussi à ses collègues la distance sociale qui les sépare des travailleur.es des chantiers, ce qui n'est pas son cas. D'autres contrôleur.es du travail blanc.hes, à l'inverse, soulignent également l'informalité des relations en chantiers, qui comporte selon eux des avantages en termes de gestion de l'interaction. C'est le cas d'Alain Ombert, qui témoigne de son intérêt à rencontrer « les employeurs de tous les jours ». Il est, avec eux, « très cash », et peut leur dire des choses qui sont parfois des bêtises et qui « ne passeraient pas avec un DRS ou un DRH du CAC 40 »[138].

Les agents rencontré.es différencient donc le contrôle des entreprises selon leur taille et leur secteur, en fonction du degré de formalisation de l'interaction. Aux chantiers et aux entreprises les plus petites, la spontanéité et la facilité du relationnel ; aux sièges sociaux des grandes entreprises, un protocole de politesse parfois difficile à s'approprier. Cette distinction attribue aux acteur.es des deux types de scènes de contrôle des catégories de classe bien distinctes. Si les chantiers, en dépit des difficultés de qualification juridique qu'ils posent (Dodier, 1986), sont jugés plus « cool », c'est en raison des propriétés sociales des travailleur.es et des employeur.es de ces scènes de travail. En revanche, si les grandes entreprises sont intimidantes pour les néo-inspecteur.es, c'est parce qu'elles requièrent de tenir dans l'interaction une « façade institutionnelle » (Codaccioni et al., 2012). Cette « performance », constitutive du travail relationnel qu'ils mènent (Boni-Le Goff, 2012), a ici pour objet de mettre en avant une maîtrise du droit importante, face à des représentant.es de direction tendanciellement mieux formé.es sur certains points juridiques.

De nombreux.ses agents de contrôle et RUC évoquent ainsi le cas de collègues qui, revenant de la période de stage suivant leur passage du CRIT, éprouvent des réticences à se rendre seul.es dans des grandes entreprises. Ils et elles expriment l'idée selon laquelle les ancien.ne.s contrôleur.es affecté.es au contrôle des entreprises de moins de 50 salarié.es sont peu accoutumé.es à interagir avec des représentant.es du personnel formé.es, à se rendre en CHSCT ou encore à rencontrer des représentant.es de direction professionnalisé.es. En sens inverse, d'autres ancien.nes contrôleur.es valorisent la technicité juridique à laquelle l'accession au corps d'inspecteur.e leur donne accès. Ivan Legendre, qui a passé l'EPIT en 2015 après être devenu contrôleur du travail en 2010 sans avoir « jamais fait de droit de [s]a vie », est satisfait d'être devenu inspecteur parce qu'il s'agit d'un « métier qui évolue » et où « tu fais quelque chose de plus intéressant ». Il cite notamment les

137 Parmi tout.es les agents de contrôle avec qui j'ai eu l'occasion d'échanger pendant mon enquête, seuls trois étaient, à ma connaissance, racialisé.es. Il s'agissait de trois hommes ayant commencé leur carrière comme contrôleur du travail.

138 Notes de terrain du 9 mai 2019, Gonelois.

enquêtes pour autorisation de LSP, qu'il compare à un travail policier et dans lesquelles « tu sais que ta décision elle a une véritable importance », ce qui est plus « stimulant intellectuellement »[139]. Technicité juridique et responsabilité professionnelle à l'égard des entreprises sont donc ici attribuées au contrôle des entreprises de plus de 50 salarié.es, lui conférant une valeur positive.

L'analyse des discours de coulisses portés par les agents les un.es sur les autres nous semble donc rejoindre les conclusions de M. Szarlej-Ligner. Selon elle, même si les contrôleur.es qui exercent en section de contrôle semblent doté.es « d'un plus grand prestige » que les autres contrôleur.es, ce sont les inspecteur.es qui jouissent de la plus grande légitimité au sein des services de contrôle (2017, p. 173). Ce résultat nous semble étayé à la fois par des commentaires portant sur la légitimité des contrôleur.es à monter en grade via le passage d'un concours interne, et par les critères de valorisation différenciée de l'activité de contrôle. Ces derniers mettent en jeu un équilibre différencié entre formalisation juridique et terrain dans l'appréciation de l'activité, ainsi qu'entre petits et grands établissements. Tout en éclairant la différence de statuts à l'entrée comme une différence de classe, dans la lignée des différences de trajectoire d'entrée dans chacun des deux corps, ces résultats présagent d'un différentiel de relation au public entre ces deux catégories d'usager.es que nous explorerons davantage au chapitre 5.

*

Ainsi, les agents de contrôle du ministère du Travail, en plus de ne pas être en première ligne de la réception du public, se distinguent des agents de renseignement par plusieurs aspects. Ceux-ci fondent leur domination symbolique et se répercutent sur leur perception des publics. Tout d'abord, le droit occupe une place prépondérante dans des trajectoires scolaires tendanciellement plus longues. Les valeurs d'utilité sociale sont plus souvent convoquées pour expliquer le passage des concours, celui-ci pouvant également être justifié, notamment pour les inspecteur.es, par l'indépendance de ces professionnel.les du droit, qui les rapproche de la magistrature. Ces logiques d'accession aux corps de contrôle du ministère du Travail trouvent un écho dans le contenu de leur activité, à la croisée de l'activité d'écriture juridique et de la confrontation aux usager.es sur leur propre terrain, celui des entreprises. La définition de la bonne maîtrise du droit, et du bon contrôle des entreprises, constituent ainsi deux dimensions autour desquelles s'observent de vives lignes de débat entre agents (Monjardet, 1994). Celles-ci sont d'autant plus actives qu'elles concernent les arbitrages entre différents types de tâches, dans un contexte de plainte concernant la charge de travail que nous avons évoqué au chapitre 1. Bien qu'ils concernent des traits transversaux à l'activité, ces axes de tension concernant la définition du ou de la bon.ne agent recoupent partiellement la division du travail entre contrôleur.es et inspecteur.es, qui reste opérante à l'heure de l'enquête en dépit de la mise en extinction du premier corps. Au différentiel de trajectoire scolaire, voire de milieu social d'origine, entre ces deux catégories d'agents s'adjoint un prestige différencié entre les deux corps. L'instauration du CRIT est le motif d'un sentiment de déclassement par certaines primo-inspectrices, et s'articule avec des catégorisations différenciées des entreprises

139 Entretien avec Ivan Legendre, Baldanois, 16 octobre 2018.

selon leur taille et leur secteur. Au sein de l'inspection du travail, ce sont donc les inspecteur.es, et particulièrement celles et ceux qui sont directement entré.es au ministère comme inspecteur.es, qui sont dominant.es symboliquement.

Cette analyse conjointe des trajectoires et de la culture professionnelle permet de voir que les agents de contrôle sont particulièrement doté.es en ressources culturelles et juridiques par rapport à d'autres agents de guichet, et également par rapport à un certain nombre d'usager.es qu'ils reçoivent – on pense en particulier aux salarié.es d'exécution, à un grand nombre de représentant.es du personnel et aux employeurs de petites entreprises. On peut donc à ce stade émettre l'hypothèse que ces *street-level bureaucrats* disposent d'un pouvoir discrétionnaire important pour inciter ces usager.es à remplir un certain nombre de normes de comportement face à l'institution (Lipsky, 1980) et, ce faisant, cadrer pour eux ce que constitue la légalité (Pélisse, 2019). Toutefois, le capital symbolique dont ils et elles disposent au sein du champ juridique (Willemez, 2015) ne doit pas être surestimé, comme on le voit lorsqu'on s'intéresse au devenir de certaines suites à contrôle.

4. Sanctionner. Enjeux de légitimité et relations entre groupes professionnels

Bien que dominant.es au sein du ministère du Travail, les agents de contrôle peuvent se dire dominé.es face à des professionnel.les du droit et de la justice plus doté.es. En effet, leurs prérogatives de sanction, en particulier pénale, sont susceptibles d'être mises à l'épreuve par la relation avec l'institution judiciaire qu'elles impliquent. C'est ce que nous allons explorer en nous intéressant à la dernière étape possible de la qualification des situations de travail. Après qu'elles aient fait l'objet de contrôles susceptibles de les transformer en constats, ces situations de travail peuvent être transformées en preuve administrative ou pénale. Dans la mesure où les agents de contrôle disposent de pouvoirs de sanction, cette dernière étape constitue l'horizon possible de toute interaction avec les usager.es.

On s'intéressera aux deux procédures de sanction que les agents de contrôle peuvent engager. En matière de sanction pénale, l'issue de leurs constats dépend de l'aval du parquet (4.1.). L'édiction d'une sanction administrative, quant à elle, dépend des pouvoirs d'instruction, puis de décision, d'autres agents des services déconcentrés du ministère du Travail (4.2.). L'analyse des discours portés par les agents de contrôle sur ces acteur.es, ainsi que de leurs propres pratiques de sanctions, mettent au jour les difficultés de la transformation des prérogatives de contrôle en pouvoir répressif. Tout en renseignant les luttes de juridiction entre les deux groupes professionnels que sont les agents de contrôle de l'inspection du travail et les magistrat.es du parquet (Abbott, 1988), cette section fournit de premiers éléments sur les conditions de possibilité de la judiciarisation des conflits entre salarié.es et/ou représentant.es du personnel, et sur celles de la sanction des employeur.es, qui éclaireront, dans les chapitres suivants, certaines scènes d'interaction.

4.1. Dresser un procès-verbal. Peine perdue ?

Dans le Code du travail, plusieurs types de manquements à la réglementation constituent des infractions susceptibles de faire l'objet de poursuites pénales. C'est en particulier le cas en matière d'hygiène et de sécurité, de travail illégal, d'entrave à l'exercice du mandat des représentant.es du personnel et d'atteinte à la dignité (harcèlements moral et sexuel, discrimination, traite ou travail forcé par exemple). Si certaines de ces infractions peuvent être relevées par la police ou par d'autres corps de fonctionnaires avant leur suivi par le parquet, notamment via l'article 40 du code de procédure pénale[140], les agents de contrôle du ministère du Travail présentent la spécificité de pouvoir produire des procès-verbaux (PV). Ils et elles les communiquent ensuite au parquet, et celui-ci décide de donner suite ou non au dossier. Ce procès-verbal de l'inspection du travail, dont les constats font « foi jusqu'à preuve du contraire »[141], constitue un type de document particulier pour la juridiction pénale : ce sont des fonctionnaires spécialisé.es en droit du travail – et non généralistes, comme les officier.es de police judiciaire pouvant aussi produire ce type de document – qui proposent au tribunal, sur la base de constats effectués en personne, de condamner un trouble à l'ordre public social du code du travail. Chaque tribunal comporte une chambre dans laquelle sont traitées, parmi d'autres, les infractions à la législation du travail. En fonction de la taille des parquets, ce type d'infraction est traité dans des chambres plus ou moins spécialisées[142]. Les signalements par les « administrations afférentes au travail ou à l'emploi » représentent ainsi 19 % des signalements pour infraction à la législation du travail entre 2014 et 2017, la possibilité de ce type de signalement constituant « une spécificité de ce type de contentieux » (Le Rhun, 2019, p. 2).

L'analyse du procès-verbal entendu comme activité juridique, et de la relation à l'institution judiciaire qu'il implique, contribue à affiner l'analyse des ressources détenues par les agents de contrôle et des conditions matérielles et symboliques de possibilité d'une issue pénale aux interactions avec les usager.es. On commencera par analyser ce que recouvre le travail juridique de rédaction d'un procès-verbal pour les agents (4.1.1.), avant d'examiner l'incertitude qui régit leurs relations avec le parquet, et ce faisant, la rédaction de ce type de procédure (4.1.2.). On verra enfin qu'ils reprochent aux magistrat.es du parquet de leur déléguer une partie de leur travail, tout en appréciant de voir leur travail et leur position reconnus par ces dernier.es (4.1.3.).

140 Ainsi, si les agents ne font pas de PV, et en particulier dans les cas où les infractions constatées ne ressortissent pas de leur compétence, ils et elles ont aussi la possibilité, comme tout.es les fonctionnaires, de transmettre au procureur un rapport répondant à l'article 40 du Code de procédure pénale. Celui-ci dispose que les fonctionnaires sont dans l'obligation de signaler un délit dont ils auraient connaissance (Direction générale du travail, 2012, « Instruction 2012/11 »). Ces constats auraient cependant, d'après des juristes, une moindre force probante (Auvergnon, 2011).

141 Article L8113-7 du Code du travail.

142 Bien que nous n'ayons pas réalisé d'enquête approfondie concernant le suivi des procès-verbaux, plusieurs agents rencontré.es avancent que le degré de spécialisation de la chambre maximiserait la probabilité d'un suivi du PV puis de son passage à l'audience.

4.1.1. Le PV, un travail juridique exigeant dont l'issue dépend du pouvoir discrétionnaire des procureur.es

La rédaction de PV, si elle présente une position singulière au sein des signalements du parquet, présente aussi un statut particulier dans l'activité des agents de contrôle, car elle constitue traditionnellement, jusqu'en 2016, le seul dispositif visant exclusivement à sanctionner un manquement. Elle se singularise par le travail juridique qu'elle implique. En effet, comme certaines demandes d'autorisation de licenciement de salarié.es protégé.es[143] et comme la saisine du juge civil en référé sur les questions d'hygiène et de sécurité, la rédaction de procès-verbaux est considérée comme une des tâches requérant le plus de formalisme juridique. L'agent de contrôle y produit en effet des jugements visant une légitimité publique, faisant intervenir une peine liée à une violation de la norme (Thévenot, 2006). Cela suppose de respecter « un impératif de solidité juridique » plus important que dans d'autres productions juridiques (Dodier, 1988, p. 19), comme les lettres d'observations, qui suivent les contrôles en entreprise, dont la rédaction est plus routinière et s'inscrit dans une interaction directe avec l'employeur.e. Cette contrainte de rédaction juridique doit être replacée dans l'arbitrage temporel constitutif de la profession. Produire un PV signifie se dédier à la rédaction de suites juridiques sur des infractions précises, pendant que le reste de la vie des autres entreprises de la section suit son cours, ce dont l'agent, en vertu de ses prérogatives de libres poursuites, assume seul.e la décision.

Si la norme professionnelle concernant le formalisme juridique des PV est si forte, c'est que ces documents doivent remonter la ligne hiérarchique avant d'être transmis au parquet : la restitution des constats effectués lors du contrôle de la scène de travail doit être assez solide pour permettre une poursuite judiciaire. L'autorité centrale du ministère du Travail émet d'ailleurs des préconisations précises concernant la rédaction de ce type de suite. La dernière instruction de la DGT en date à ce sujet a été produite en 2012 : longue de 24 pages, elle précise les éléments de forme et de fond à respecter pour établir des procédures solides[144]. Ces normes professionnelles internes à l'inspection du travail sont nourries de normes provenant d'un autre groupe professionnel, celui des magistrat.es : face au parquet, il en va pour l'agent de contrôle de « la reconnaissance de sa *compétence* en tant que spécialiste du droit du travail » (Dodier, 1988, p. 19). Autrement dit, on peut considérer que les procureur.es et leurs substituts constituent un « auditoire » des agents de contrôle : en suivant leurs PV, ils sont susceptibles de contribuer à légitimer la juridiction de ces agents, qui concerne leur pouvoir de qualification juridique écrite à partir des constats effectués en entreprise (Abbott, 1988 ; 2003). L'analyse des relations entre ces deux groupes professionnels permet donc de voir comment les magistrat.es du parquet, à travers leurs

143 C'est notamment le cas des demandes d'autorisation de LSP pour faute, dans lesquelles l'antagonisme entre représentant.e du personnel et direction peut être particulièrement fort. Cela laisse présager que la partie perdante contestera la décision administrative produite, et impose ainsi d'être très précautionneux.se quant au formalisme et à l'argumentaire juridique pour ne pas voir la décision retoquée. De façon plus générale, on constate une juridicisation importante de ces processus de licenciement de salarié.es protégé.es (Maggi-Germain, 2006).

144 Direction générale du travail, 2012, « Instruction 2012/11 ».

usages des documents produits par les agents de contrôle, contribuent à leur légitimité, en tant que professionnel.les du droit et face aux acteur.es de l'entreprise, ou, au contraire, la mettent à mal.

L'institution pénale énonce des normes que les agents de contrôle doivent respecter pour se voir reconnaître la légitimité de leur qualification juridique. Cela est particulièrement visible dans une journée annuelle du pôle Travail organisée dans le Gonelois en avril 2019[145]. L'après-midi est consacrée à des interventions de fonctionnaires occupant des postes à responsabilité aux ministères de la Justice et de l'Intérieur[146]. La session commence par une intervention du parquet concernant « la coopération entre le parquet et le système d'inspection du travail ». Les intervenant.es du parquet occupent différents postes : une substitut du procureur, une substitut du procureur chargée du comité opérationnel départemental anti-fraude (CODAF), et un inspecteur du travail détaché comme assistant spécialisé en droit du travail auprès du parquet[147].

Dans cette session, les pratiques et attentes effectives de ces agents ne font pas l'objet d'une discussion approfondie, bien qu'elles émergent dans un deuxième temps à travers leurs propres questions. Alors que des présentations d'agents du pôle Travail étaient prévues dans les échanges de la matinée[148], la présentation du parquet n'est suivie dans le programme que d'un « échange » de « questions/réponses », qui ne sera pas saisi par les agents. En effet, le parquet entend avant tout transmettre des préconisations aux agents de contrôle. Comme le souligne la directrice-adjointe de la direction départementale du travail lorsqu'elle introduit la journée, le but de cette rencontre est en effet d'être capable de « mener à bout » les procédures et d'« arriver à ce que nos affaires soient audiencées ». C'est pourquoi les magistrat.es « nous diront un peu leur vision, comment ils voient nos services, comment on peut s'articuler mieux pour une plus grande efficacité ».

Le contenu des présentations du parquet est instructif à la fois sur les priorités de cette institution et sur son positionnement à l'égard de l'inspection du travail. D'une part, bien que le programme prévoie de traiter de l'ensemble des thématiques qui concernent le lien entre parquet et administration du travail[149], les intervenant.es se concentrent sur les enquêtes consécutives aux accidents du travail (AT) graves ou mortels. Une première partie récapitule les points

145 Notes de terrain du 18 avril 2019, Gonelois.

146 On notera d'ailleurs qu'alors que la réunion est destinée à l'ensemble du pôle Travail, tout.es ces intervenant.es s'adressent essentiellement aux agents des unités de contrôle. Les services de renseignements, dont certains membres sont présent.es, ne sont pas mentionné.es dans la réunion, confirmant la place subalterne qu'ils occupent au sein de ce pôle.

147 La création de cette fonction par l'article 91-I de la loi n° 98-546 du 2 juillet 1998 concerne « de[s] personnels ayant acquis des compétences en matière économique et financière au cours de leur parcours professionnel ». Elle a pour objectif d'« aider [les magistrats] à mieux traiter les contentieux techniques dont ils sont saisis » (Ministère de la Justice, 19 février 1999, « Circulaire de la direction des Affaires criminelles et des Grâces. Mise en place de pôles économiques et financiers dans certaines juridictions spécialisées »). Cette fonction ne semble pas avoir d'équivalent dans les autres départements où je me suis rendue.

148 Ces premières sessions portaient sur la lutte contre les violences sexistes et sexuelles au travail.

149 Les points figurant au programme sont en effet le travail illégal, « les procès-verbaux de l'inspection du travail, les annexes ; les marges de progrès », et « droit du travail : la politique pénale du parquet, l'audition pénale, les sanctions administratives, la sanction pénale, le traitement des accidents du travail ; le rôle des agents de contrôle à l'audience ».

incontournables à faire figurer dans ce type d'enquête et dans le PV y donnant suite. S'ensuivent des présentations concernant les relations entre parquet et inspection, et les « axes de progrès » dans la rédaction des procès-verbaux. Les intervenant.es se basent alors sur une analyse exhaustive de tous les PV pour accident du travail reçus ces six derniers mois. D'autre part, la majeure partie des interventions a pour but d'informer sur le fonctionnement du parquet et de relayer ses attentes à l'égard des agents de contrôle. Ainsi, dans le premier point concernant les AT, la substitut du procureur explique aux agents comment améliorer le travail d'enquête. De même, elle recommande aux agents d'envoyer au parquet un résumé du PV pour rendre le propos accessible. L'assistant spécialisé souligne en effet que si les contacts avec les services de police sont fréquents, « pour l'inspection on a rarement de contact en cours de route, et on a 2 à 400 pages de PV qui nous arrivent à la fin ». Après avoir souligné avec insistance « à quel point [leur] travail est riche et approfondi », la substitut du procureur poursuit en « illustrant par des impressions d'audience quelques petites faiblesses qui éventuellement ont pu être mises en évidence » depuis sa prise de poste six mois plus tôt, dans les procédures pour AT. Elle insiste sur la nécessité d'être précis.e et de « fermer toutes les portes » pour parer à toute contestation de l'avocat.e de la défense. Cet effort de précision est d'autant plus central qu'il permettrait de « ne pas alourdir les débats ». Le critère temporel est en effet mentionné à plusieurs reprises par les intervenant.es. Par exemple, la substitut du procureur fait remarquer aux agents que certaines procédures « sont envoyées parfois de façon assez décalée dans le temps » et qu'il ne faut pas « hésiter » à les « envoyer rapidement ». Elle mentionne également la possibilité de procéder à une comparution sur reconnaissance de culpabilité préalable[150] lorsque les conditions sont réunies, car ainsi « le créneau [d'audience] qui n'est pas utilisé sur ce dossier pourra l'être pour d'autres dossiers ». Toutes ces préconisations ont donc comme objectif affiché de permettre au parquet d'absorber le plus efficacement possible sa propre charge de travail. De même, il est demandé aux agents de contrôle d'informer les victimes qui se portent partie civile du fait que les dommages et intérêts sont à demander au tribunal des affaires sociales (TAS), et non au tribunal correctionnel. Cela permettrait que les avocat.es n'inscrivent pas dans leur plaidoirie une telle demande, qui n'est pas du ressort de ce tribunal. Les agents de contrôle sont donc appelé.es à effectuer des tâches de tri et d'information qui déchargent les magistrat.es.

La tournure prise par ce temps d'échange institutionnel semble caractéristique de la relation entre des corps de *street-level bureaucrats* disposant d'un pouvoir discrétionnaire inégal sur la sanction des infractions au droit pénal du travail. En effet, les agents de contrôle ne travaillent que sur un segment de ce processus de pénalisation, celui du constat. Ils et elles ne contrôlent pas l'issue de leur travail de procès-verbal : celle-ci est à la main des magistrat.es du parquet, qui exercent un pouvoir discrétionnaire sur les poursuites pénales envisagées, dans le cadre d'un renforcement du rôle du parquet dans l'activité judiciaire (Milburn, Mouhanna, 2010). En vertu de cette position, ils peuvent se permettre de faire dépendre les suites du respect par l'inspection du travail d'un certain

150 Cette procédure s'applique à une personne poursuivie pour certains délits lorsque celle-ci « reconnaît les faits qui lui sont reprochés ». Le procureur de la République propose à la personne, assistée de son avocat.e, une peine qu'elle est libre ou non d'accepter, suite à quoi a lieu une audience d'homologation (Code de procédure pénale, section 8, articles 495-7 à 495-16). Sur la reconfiguration des relations entre siège et parquet suite à la mise en place de ce dispositif, voir (Perrocheau, 2010).

nombre de conditions. Ces dernières vont avoir pour effet de soulager les contraintes temporelles auxquelles leur organisation du travail est soumise (Lipsky, 1980, chap. 6). C'est ce que souligne Daniel Cellier, inspecteur du travail, lorsque je croise à la réunion du pôle Travail. Je lui confie que j'attends avec impatience la présentation du parquet, qui me semble très intéressante, mais il cherche à détromper mes attentes : « souvent tu vas voir, on nous dit souvent les attentes du parquet mais on remonte jamais les nôtres », ajoutant que lui et ses collègues sont « dominé.es »[151]. De même, au déjeuner, plusieurs agents critiquent les pratiques de l'inspecteur détaché comme assistant juridique auprès du parquet. Une inspectrice du travail explique que cet assistant l'a menacée de « demander au parquet de clôturer [son PV] » si elle ne l'envoyait pas au plus vite, tandis qu'une autre explique qu'il l'a avertie d'une audience deux heures avant qu'elle commence[152]. Cette dépendance des agents de contrôle à l'égard du parquet concernant le suivi de leurs procédures n'est donc pas sans susciter les critiques des premier.es.

4.1.2. « Tu deviens un agent verbalisateur sans pouvoir ». Une relation avec le parquet marquée par l'incertitude

Les conseils formulés lors de cette réunion ont suscité des crispations qui, pour être comprises, doivent être interprétées à l'aune des discours plus généraux des agents de contrôle au sujet du parquet. D'une part, les agents avancent que pour certaines affaires, le délai entre la transmission du PV par l'agent de contrôle et l'audience peut aller jusqu'à plusieurs années, sans que l'agent ait de moyen institutionnel de savoir ce qu'il est advenu de son procès-verbal. Amélie Lechenel, inspectrice du travail dans le Gonelois, explique ainsi, au sujet d'un PV audiencé pour délit d'entrave aux instances représentatives du personnel, qu'elle n'a pas eu d'échange avec le parquet ni de retour de leur part jusqu'au moment où l'audience a été fixée, sept mois plus tard, ce qui est un délai rapide de traitement du dossier[153]. Plus encore, les agents de contrôle rencontré.es regrettent qu'un certain nombre de PV soient classés sans suite, comme l'exprime Fabrice Moretti, qui a exercé dans le Flarois puis dans le Baldanois, où il est désormais inspecteur depuis 2014. Lorsque je lui demande si la politique pénale des deux départements diffère, il m'explique qu'alors que dans le second il n'existe aucun échange institutionnalisé avec le parquet, dans le premier, à l'occasion de réunions annuelles avec le procureur, « ils nous disaient toujours que nos PV étaient merveilleux, qu'il ne fallait pas croire qu'ils n'étaient pas lus, que toutes les thématiques les intéressaient. Mais il n'y avait pas de suivi plus qu'ici »[154].

Si les institutions policières, déjà qualifiées dans les années 1980 de « véritable centre de gravité de la procédure pénale » (Lévy, 1987, p. 150), ont vu leur « maîtrise du rythme de la chaîne pénale » renforcée dans le cadre de la justice rapide (Mouhanna, Bastard, 2010, p. 45), ce n'est pas

151 Discussion informelle avec Daniel Cellier, 18 avril 2019.

152 Notes de terrain du 18 avril 2019, Gonelois.

153 Entretien téléphonique avec Amélie Lechenel, Gonelois, 1er mars 2021. L'inspectrice évoque ici un PV pour entrave concernant l'employeur de l'entreprise Camionnette, dont nous reparlerons aux chapitres 4 et 6.

154 Notes de terrain du 4 octobre 2018, Baldanois.

le cas pour l'inspection du travail. Or, la rédaction d'un procès-verbal revêt un sens particulier pour les agents de cette institution. Si pour certain.es, et comme dans d'autres corps d'inspection (Robelet, 2020), clore l'interaction par la sanction peut signifier que l'on marque l'échec d'une stratégie relationnelle qui fonde une grande partie du travail de mise en conformité au droit (Dodier, 1988), elle signifie réciproquement que « ce sont les cas les plus sérieux qui font l'objet de transmissions, pour lesquels aucune des autres formes d'intervention n'a abouti » (Serverin, 2020, p. 393). Cela peut rendre professionnellement éprouvant le délai de suivi, ou l'absence de suivi, des procédures par l'institution judiciaire, ce dont se plaignaient déjà les inspecteurs du travail au début du siècle, alors même que 95 % de leurs PV étaient suivis (Viet, 1994, p. 444-445). Amélie Lechenel, qui rédige sept à huit PV par an et dont le parquet « suit bien » les procédures, ce qu'elle impute à une présidente de chambre « intelligente » et à la spécialisation de cette chambre en matière économique et sociale, explique ainsi qu'elle entend les arguments de ses collègues :

> « Amélie Lechenel : Penser qu'à la fin cela peut être audiencé, ça veut dire qu'on a un bâton, alors que lorsqu'on sait qu'on bluffe, je comprends qu'on n'ait pas envie de faire du boulot pour rien (…) Tu deviens un agent verbalisateur sans pouvoir. »[155]

Autrement dit, même dans le Gonelois, où les agents avancent que le parquet suit davantage les procédures qu'ils engagent, notamment depuis le changement de la présidente de chambre, les relations avec l'institution pénale sont marquées par l'incertitude. Cette incertitude concerne à la fois le délai de traitement du dossier, l'existence, et la nature des poursuites pénales. Elle opère ainsi à toutes les étapes de la procédure, comme l'explique Daniel Cellier au sujet d'un PV pour harcèlement moral :

> « Daniel Cellier : Là par exemple la dernière fois j'avais fait, avec une collègue on avait fait un PV justement sur du harcèlement moral. Donc j'étais allé à l'audience.
>
> AB : Ah, ça a été audiencé.
>
> Daniel Cellier : Oui, ça a été audiencé. Donc le PV était assez argumenté enfin en tous cas le parquet a jugé qu'il n'y avait pas lieu de le classer, la procureure a dit "oui, il faut condamner à 10 000€ l'employeur". Et la salariée me rappelle, cette salariée qui était concernée me rappelle, en disant "Monsieur Cellier, je ne comprends pas, le parquet va pas… l'employeur est relaxé, le parquet veut pas faire appel" – parce que c'est le parquet qui peut faire appel, ou la salariée. Enfin la salariée ça coûtait 3000€ hein, si elle voulait faire appel. C'était pas une bonne idée parce qu'en plus… Donc j'avais envoyé un mail au parquet et la personne qui était à l'audience et qui avait dit, "il faut condamner l'employeur, c'est grave" – elle demandait quand même 10 000€, c'était pas rien – elle me dit "non non mais j'ai pas d'éléments suffisamment sérieux pour aller plus loin". Donc c'est vrai que c'est bizarre quoi, enfin le parquet il a l'opportunité des poursuites mais… Quel gâchis quoi, je veux dire, il y a quand même une audience… enfin t'as envie de dire, tout ça pour ça ! Le travail de la police aussi, enfin nous on a passé du temps avec, la police aussi avait auditionné beaucoup de salariés, puis t'as un

155 Entretien téléphonique avec Amélie Lechenel, Gonelois, 1er mars 2021.

procureur qui lâche, bon. Je pense qu'ils ont trop de dossiers, ou ils ont besoin de faire table rase, c'est bête à dire mais peut-être qu'ils ont trop de boulot, à un moment donné ils se disent "ben tiens, il y aurait peut-être matière à aller plus loin, mais non c'est trop compliqué…". Peut-être que ça les intéresse pas trop non plus hein, je pense que c'est ça la réalité. Et c'est pas cohérent quoi, la salariée elle comprend rien. »[156]

Comme on le note à la lecture des travaux quantitatifs réalisés sur le traitement des infractions pénales en droit du travail (Le Rhun, 2019 ; Serverin, 2020), l'audience d'une affaire ne constitue donc qu'un premier palier dans la judiciarisation du constat de l'inspection. Cette dernière peut parfois s'arrêter au stade de l'audience, sans aboutir à une sanction effective de l'employeur.e[157]. Selon Daniel Cellier, cela s'explique également par l'institutionnalisation très faible des relations entre administration du travail et institution pénale. Contrairement à la direction départementale étudiée par N. Dodier à la fin des années 1980 (Dodier, 1988, p. 20-21), les agents de contrôle ne disposent pas d'informations sur la probabilité de traitement des dossiers en fonction des infractions :

« AB : Et en ce qui concerne les relations avec le parquet, toi les PV que t'as faits…

Daniel Cellier : Alors là c'est plus compliqué. Enfin en fait c'est pas que le parquet, enfin il faut pas jeter la pierre au parquet, mais le problème c'est qu'il n'y a pas de politique pénale, ça veut dire qu'en fait notre administration devrait discuter avec le parquet sur le suivi des procédures, donc ça c'est pas fait en fait…

AB : Quand tu dis politique pénale, c'est qu'il y ait un dialogue entre l'administration et le parquet ?

Daniel Cellier : Ben voilà oui, il faudrait qu'ils s'entendent sur certaines thématiques en disant voilà, si on fait un PV sur, bon je sais que la durée du travail ça les intéresse pas, mais bon… Par exemple la durée du travail, est-ce que vous avez des trucs ou pas ? Déjà sur ça, donner des indications. »[158]

Comme le suggère cet extrait, l'estimation de la probabilité de suivi des procès-verbaux par le parquet se fait donc par la pratique plus que par des échanges directs entre l'administration du travail et le parquet, qui existaient à l'inverse à la fin du XIX^{e} siècle (Viet, 1994, p. 109). Certaines infractions ont la réputation, au sein d'un même département, d'intéresser plus ou moins le parquet. Toutefois, ces tendances ne sont pas explicites, bien qu'une grande partie de l'exposé du parquet

156 Entretien avec Daniel Cellier, Gonelois, 11 décembre 2019.

157 Nous n'avons pas trouvé de calculs récents permettant d'objectiver ce phénomène, mais « parmi les procès-verbaux dressés en 2004, seuls 69 % d'entre eux avaient des suites connues en 2010. Parmi ces derniers, 7 % étaient encore en cours d'instruction, 25 % avaient donné lieu à des peines alternatives (rappel à la loi, avertissement) et 53 % avaient l'objet de poursuites », le taux de classement moyen étant de 25 % (Barnier et al., 2011, p. 59-60). V. Viet estime quant à lui que 37 % des PV font l'objet d'une poursuite judiciaire, mais que leur taux de relaxe est plus fort (16 %) que pour l'ensemble des infractions (4 %) (Viet, 2022a, p. 288). Pour autant, tous ces travaux ne citent pas leurs sources et il est difficile de savoir si les « procès-verbaux » en question sont le fait exclusif de l'inspection du travail ou d'autres corps ayant la capacité d'en dresser.

158 Entretien avec Daniel Cellier, Gonelois, 11 décembre 2019.

porte spécifiquement sur les procès-verbaux suite à accidents du travail. Cette absence de formalisation des échanges est d'autant plus significative que, dans le prolongement des ordonnances du 7 avril 2016, ont été instaurés de nouveaux dispositifs visant à fluidifier les relations entre les parquets et les administrations du travail. Il est ainsi prévu de désigner « un référent en matière de droit pénal du travail au sein de chaque parquet », d' « organiser des rencontres périodiques entre le parquet et le Direccte ou son représentant » ou encore de veiller à des « transmissions régulières » d'informations entre les parquets et les Direccte[159]. Or, aucun.e des agents rencontré.es n'en fait mention à l'heure de l'enquête. Que ces dispositifs ne soient pas connus ou qu'ils n'aient pas été mis en place, ils ne semblent pas opérants dans la façon dont ces agents perçoivent l'articulation de leur travail avec celui des magistrat.es. Le sentiment d'une absence de reconnaissance de leur juridiction par les magistrat.es (Abbott, 1988) est généralement relié à l'idée d'une faible formation et d'un faible intérêt des magistrat.es pour le droit du travail, qui se retrouve dans d'autres pays (Cissokho, 2022, p. 72). Selon les agents de contrôle, seuls les accidents du travail, en particulier mortels, font exceptions, car leur degré de gravité serait suffisant pour provoquer l'intérêt du parquet[160]. Suite à une entrevue avec une substitut du procureur, Martial Mayinga, inspecteur du travail, m'explique ainsi que « le parquet a ses propres priorités, et nous on a les nôtres. On ne se comprend pas »[161].

Cette absence d'institutionnalisation des relations, et l'incertitude qu'elle engendre dans l'effectivité de la menace répressive, sont conçues par les agents comme un échange inéquitable entre leurs deux groupes professionnels. Dans les deux départements où nous avons effectué des observations, lorsque les agents évoquent leurs procès-verbaux et leur rapport au parquet, ils et elles expriment le sentiment de recevoir de façon unilatérale des préconisations, sans pouvoir relayer leurs propres attentes. Ils reprochent au parquet de leur imposer leurs contraintes temporelles. Leur rythme de travail dépend de celui du parquet, de la même façon qu'ils doivent anticiper les attentes de ces dernier.es sans avoir d'information claire les concernant.

Cette position de subordination relative est également suggérée par la place que prend, dans les audiences, la parole de l'agent ayant rédigé le procès-verbal, ou de la personne qui le représente[162]. Le fait qu'on leur demande ou non d'intervenir, et comment, fait l'objet d'une relative incertitude. C'est ce qu'explique Amélie Lechenel. Lorsque je lui demande si elle est intervenue pendant l'audience suivant le procès-verbal pour entrave qu'elle a rédigé contre la direction de l'entreprise Camionnette, elle m'explique qu'on le lui a en effet demandé :

159 Ministère de la Justice, 18 juillet 2016, Bulletin officiel du ministère de la Justice n° 2016-07 du 29 juillet 2016, « Circulaire du 18 juillet 2016 du droit pénal du travail, Présentation de l'ordonnance n° 2016-413 du 7 avril 2016, Coordination des sanctions administratives et pénales en droit du travail », p. 9-10.

160 Au début des années 2000, V. Tiano relaie cependant la plainte d'un inspecteur du travail concernant le classement sans suite ou le dépassement du délai de prescription de ses PV relatifs à des AT mortels dans le BTP (Tiano, 2003, p. 66).

161 Notes de terrain du 12 mars 2019.

162 Il peut s'agir du RUC ou du directeur.e du pôle Travail du département concerné.

> « Amélie Lechenel : (…) C'était cool quoi. Parce qu'on sait jamais ce qu'ils vont nous demander, des fois ils nous disent, ils te posent des questions très précises et toi t'as un truc très important à dire, et des fois ils te laissent libre parole complètement mais t'es pas forcément préparée tu vois… Tu sais pas trop en fait. Donc là tu vois elle m'a dit, "qu'est-ce que vous voulez nous dire, qu'est-ce qui vous semble important" (…) Non, c'était intéressant cette audience. Pour moi c'était un peu éprouvant, parce que tu vois tu es assise en plein milieu, ça durait presque deux heures et à la fin t'as les moments où, enfin t'as des mensonges qui sont dits et c'est insupportable, et t'as des moments où tu t'en prends plein la gueule, enfin c'est un peu éprouvant. (…) Tu vas t'asseoir au début là où on est un peu tous au même endroit, et après quand c'est ton affaire tu t'assois un peu au milieu, et donc là tu passes deux heures à attendre au milieu, là, et tu vas prendre la parole quand on t'appelle. »[163]

De même que les agents de contrôle refusent parfois de recevoir les dossiers des agents de renseignement pour garder la maîtrise de leur temps de travail, la temporalité judiciaire imprime son rythme de traitement des dossiers et de déroulé d'audience sur les agents de contrôle, dont le rôle à l'audience n'est pas formellement distingué de celui d'autres témoins. Ce sont aussi les priorités de l'institution pénale qui s'impriment sur le traitement des affaires. Tous ces éléments vont dans le sens d'une division du travail de sanction dans laquelle, tout comme dans les redirections des renseignements vers le contrôle, les agents de contrôle cherchent à susciter l'intérêt de l'institution pénale, et disposent de moyens restreints pour influencer le pouvoir discrétionnaire des magistrat.es.

4.1.3. Le reproche d'une délégation du travail

Cette division du travail est également décrite comme une délégation du travail. C'est en particulier le cas en ce qui concerne une troisième scène constitutive de la démarche de sanction, qui est celle de l'audition des suspect.es, en amont de l'audience décrite dans la sous-section précédente. Depuis mars 2017, en tant que « fonctionnaires disposant de pouvoirs de police judiciaire en vertu de lois spéciales », les agents de contrôle sont habilité.es à auditionner eux-mêmes, dans leur bureau, les suspect.es qui l'étaient auparavant par les officier.es de police judiciaire[164]. Cela impliquait que les dossiers en droit du travail soient mêlés à des dossiers concernant d'autres types d'infractions, ce qui, selon les agents, rallongeait d'autant le délai avant l'audition, voire faisait que le PV restait, selon l'expression d'Amélie Lechenel, « perdu dans un commissariat »[165]. Pour ces raisons, de nombreux.ses agents se saisissent de ce pouvoir dans l'espoir de maximiser les chances de suivi et de réduire le délai d'attente, comme me l'explique Sarah Balt, inspectrice du travail, dans une discussion informelle sur ses dossiers.

163 Entretien téléphonique avec Amélie Lechenel, Gonelois, 1er mars 2021.

164 Ministère de la Justice, Bulletin officiel du ministère de la Justice n° 2017-03 du 31 mars 2017, *Circulaire du 20 mars 2017 relative à l'audition de personnes soupçonnées par les fonctionnaires et agents dotés de pouvoirs de police judiciaire en vertu de lois spéciales, suite à la modification de l'article 28 du code de procédure pénale par la loi n° 2016-731 du 3 juin 2016.*

165 Entretien téléphonique avec Amélie Lechenel, Gonelois, 1er mars 2021.

> Le précédent PV que Sarah Balt a rédigé n'a pas été audiencé, parce que la police était censée faire une audition pénale libre. « Comme ils ne l'ont pas faite parce qu'ils n'avaient pas le temps, c'est resté dans les piles de dossiers. Mais si tu le fais toi-même, ça fait plus de boulot. Parfois tu as de la chance, ils prennent le tien dans la pile et ils le traitent, mais s'ils ne font pas ça, ça n'arrive jamais. » Elle m'explique qu'elle a quant à elle déjà réalisé une audition pénale libre mais elle n'était pas formée, donc elle a demandé à des collègues de lui expliquer.[166]

L'appropriation de cette nouvelle prérogative donne donc, dans la pratique, plus de pouvoirs aux agents de contrôle sur le processus de sanction. Dans le même temps, plusieurs agents conçoivent le dispositif comme un moyen d'alléger la charge de travail de l'institution policière. Alain Ombert avance même : « quand on ose transmettre une procédure sans audition pénale, généralement ça retourne, on nous demande de la faire »[167]. Cette décharge revient en retour à intensifier leur propre rythme de travail, dans un contexte où ils et elles affirment ne pas avoir reçu de formation concernant la procéduralisation de ce type d'audition. Or, la formalisation juridique de l'audition s'avère particulièrement importante pour éviter tout vice de procédure. Ce dispositif, conduisant les agents à s'engager plus avant dans le travail judiciaire, est donc inscrit dans une division du travail. On confie aux agents, pour diminuer la charge de travail des services de police réalisant les auditions, des tâches pour lesquelles ils n'ont pas été formé.es, bien qu'elles représentent un intérêt juridique et accroissent leur propre pouvoir pratique sur les dossiers.

Cette division du travail entre des professionnel.les du droit occupant des positions de pouvoir inégales au sein du champ juridique (Bourdieu, 1986) est étayée par le sentiment d'illégitimité professionnelle qu'expriment les agents lorsqu'ils évoquent les audiences. Tandis qu'Amélie Lechenel soulignait plus haut le caractère éprouvant des audiences, d'autres, comme Marion Hugheneau, dont on a vu qu'elle accordait une importance particulière au statut professionnel que lui octroyait son poste d'inspectrice, insistent sur les profits symboliques que génère l'interaction avec les magistrat.es du parquet. Lorsqu'elle me raconte la dernière audition à laquelle elle s'est rendue, avec Alain Ombert qui était co-rédacteur du PV, elle met l'accent sur la fierté qu'elle a ressentie lorsque la parquetière est venue spontanément les saluer :

> « Marion Hugheneau : Tu sais, c'est un peu des complexes de corps, on n'est pas allés saluer la parquetière, parce qu'on s'est dit qu'elle s'en foutait bien des troufions qu'on était, et en fait, elle est venue à la sortie pour nous dire bonjour, pour nous dire : "Vous auriez dû venir me dire bonjour." Donc pour dire : non, mais attendez, je suis pas sur un piédestal, venez me saluer et on va partager. Et on n'a pas pu rester jusqu'au délibéré, par contre, on a fait l'effort de venir et d'apporter notre expertise, ce qui est un truc qui devient systématique, maintenant, dans le Gonelois, on envoie toujours quelqu'un. (…) Et je pense qu'elle a apprécié ça, je pense qu'elle a apprécié la discussion. Et le soir, elle a pris le temps de nous envoyer le résultat du délibéré, ce qui était hyper appréciable, là aussi, directement à l'agence, sans faire un pataquès en envoyant à la hiérarchie. Et ça, c'est aussi vachement appréciable, parce qu'on est quand même des cadres et qu'on…

166 Notes de terrain du 1er mars 2019, Gonelois.

167 Entretien en visio avec Alain Ombert, Gonelois, 1er septembre 2020.

ils sont parquetiers, d'accord, mais c'est vrai qu'il y a pas de quoi les mythifier, si tu veux. Ça reste des êtres humains qui ont leur concours de catégorie A+. Donc c'était vachement intéressant, c'était hyper agréable. »[168]

La relation entre le parquet et l'inspection du travail est donc instructive pour étudier à la fois les soubassements institutionnels de leur pouvoir répressif et les limites de leurs ressources face à des acteur.es plus centraux.ales dans le champ juridique (Willemez, 2015). Cet alliage entre un pouvoir répressif au conditionnel, et une marge de manœuvre réduite pour le concrétiser, peut conduire les agents à ne pas faire de PV. Dans le contexte d'une charge de travail importante, ils et elles anticipent alors le temps requis pour mener à bien une procédure qui ne sera sans doute pas suivie[169]. Ce « découragement », déjà pointé au début des années 2000 (Tiano, 2003, p. 66), amène certain.es juristes à déplorer un « risque d'autocensure » (Serverin, 2020, p. 400), voire une « autocensure » effective concernant certaines infractions, bien qu'il faille la distinguer du « pouvoir d'appréciation en opportunité » dont les agents disposent pour décider des suites à apporter à chaque dossier selon ses caractéristiques (Auvergnon, Laviolette, 2004, p. 27). Ce constat rejoint des résultats portant sur d'autres agents administratifs dotés de pouvoirs de police, comme les inspecteur.es de l'environnement ou celles et ceux des impôts. Ces dernier.es transmettent aussi à l'institution judiciaire un pourcentage très faible des infractions qu'ils constatent, ce qui a notamment été expliqué par la « défiance » entre ces agents et ceux de l'institution pénale (Lascoumes, Nagels, 2018, p. 87-88).

Plus largement, la politique pénale en matière d'infractions à la législation du travail et le rôle qu'y jouent les procédures engagées par l'inspection du travail ont pu faire l'objet d'interprétations divergentes. Le ministère de la Justice indique un taux important de suivi des procédures en droit pénal du travail (Le Rhun, 2019, p. 2). À l'inverse, des membres d'associations de lutte contre les discriminations, des acteur.es d'associations professionnelles de l'inspection du travail, des chercheur.es en droit ou encore des acteur.es d'association de défense des victimes de l'amiante déplorent la faiblesse de la politique répressive (Chappe, 2010 ; Maraschin, 2010 ; Serverin, 2020, p. 14 ; Pillayre, 2021). Des juristes en droit social vont jusqu'à avancer que « l'hyperpénalisation du droit du travail masque une hyporépression » (Gamet, 2017, p. 439). Cet enjeu de concrétisation du pouvoir répressif, et les questions qu'il soulève en termes d'autonomie et de statut professionnel des agents de contrôle, s'observe à l'heure de l'enquête y compris au sujet des sanctions administratives. Celles-ci semblent avoir été précisément mises en place pour pallier le faible investissement de la juridiction pénale par l'inspection du travail sur certaines infractions.

168 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

169 L'existence d'une telle anticipation est d'ailleurs un constat bien établi au sujet de la justice pénale (Gautron, Pouget, 2013 ; Lévy, 1985) et s'observe également de la part des acteur.es associatif.ves qui reçoivent des plaintes pour discrimination (Chappe, 2010).

4.2. Sanctionner administrativement. L'élargissement du spectre de la sanction, en débats et en pratiques

Si l'on a vu dans l'encadré n° 4 que les évolutions législatives récentes étaient susceptibles de complexifier le travail de qualification juridique – sans pour autant être thématisées par les agents de contrôle –, elles sont concomitantes de dispositions qui leur confèrent de nouveaux pouvoirs. L'ordonnance du 7 avril 2016 relative au contrôle de l'application du droit du travail étend le champ de leurs prérogatives, en particulier en ce qui concerne les pouvoirs répressifs[170]. Elle introduit deux nouveaux outils en matière de poursuites pénales : l'ordonnance pénale est étendue à l'ensemble des contraventions prévues par le code du travail[171], et des transactions pénales peuvent être proposées par l'administration du travail puis homologuées par le procureur.e. Enfin, sur certaines infractions relatives à la durée du travail, au salaire minimum et à l'hygiène et la sécurité[172], les agents de contrôle ont la possibilité, s'ils ne dressent pas de PV, et après avoir réalisé eux-mêmes une enquête contradictoire, de rédiger un rapport dans lequel ils proposent une sanction administrative. Celle-ci peut être un avertissement, ou une amende administrative. Ce rapport est ensuite remis à la direction régionale (Direccte) qui décide de la nature de la sanction administrative et le cas échéant du montant de l'amende, en fonction d'un certain nombre de paramètres. C'est sur cette nouvelle prérogative que se concentre cette section.

D'après une juriste ayant commenté dans la revue *Droit social* cet élargissement des pouvoirs répressifs, celui-ci partirait du « constat des lacunes de la réponse pénale eu égard aux infractions relevées aux dispositions du code du travail », et ce d'autant plus que « les magistrats eux-mêmes ne sont pas toujours sensibles aux enjeux » propres à celles-ci (Mandy, 2017, p. 172). À l'inverse, l'augmentation du pouvoir discrétionnaire de l'administration du travail pour prononcer les sanctions, garantit selon elle la « rapidité de la réaction » (Mandy, 2017, p. 173). Cette mesure est en outre présentée comme « l'un des piliers de la réforme du système d'inspection du travail française engagée en 2012 » par le DGT-adjoint de l'époque[173]. Ces sanctions administratives, pour lesquelles l'administration a de façon inédite la main sur la répression d'un certain nombre d'infractions, nous intéressent particulièrement. Ce nouveau pouvoir est réservé aux « infractions considérées comme ayant un enjeu symbolique et un degré de gravité moindres » (Mandy, 2017, p. 173). Selon une magistrate publiant dans la même revue sur ce sujet un an plus tard, cela permettrait au juge de « se recentrer sur les infractions le plus graves et sur les contentieux complexes » (Tomi, 2017, p. 438). La sanction administrative, qui concerne par ailleurs des

170 On compte parmi les autres extensions de prérogatives des dispositions portant sur le droit d'accès aux documents et aux copies de documents, la demande d'analyses chimiques, les arrêts de travaux et d'activité. Pour une synthèse critique de ces nouveaux pouvoirs concernant les implicites de la mise en place d'une sanction financière, la distinction entre transaction pénale et amende administrative ou encore les difficultés posées par un pouvoir de sanction à la main du Direccte, voir (Mandy, 2017). Pour une interprétation de la logique de mise en place de ces nouvelles attributions, voir (Viet, 2022a, p. 287-291).

171 Ministère de la Justice, « Circulaire du 18 juillet 2016 » ; Code de procédure pénale, articles 495 à 495-6.

172 Pour plus de détails sur les infractions concernées, voir article L8115-1 du Code du travail.

173 Vilboeuf L., mai 2017, « Les amendes administratives ».

montants d'amendes plus élevés qu'au pénal[174], est donc censée améliorer l'efficacité répressive de l'inspection du travail sur les manquements les moins conséquents. L'instauration de ce nouveau pouvoir a fait l'objet de critiques parmi les agents, qui n'empêchent pas que celles et ceux-ci se l'approprient largement, y compris pour sanctionner des manquements qu'ils ne sanctionnaient plus faute de suivi par le parquet (4.2.1.). Toutefois, la lenteur de l'instruction des sanctions, dans un contexte d'effectifs contraints, rejoue les mêmes formes d'incertitude de la sanction que le suivi des PV (4.2.2.).

4.2.1. Des sanctions administratives parfois critiquées mais souvent utilisées

Si l'augmentation des pouvoirs de sanction administrative permet de contourner le pouvoir discrétionnaire des magistrat.es du parquet dans la sanction aux infractions du Code du travail, elle a aussi été critiquée parce qu'elle amputerait l'inspection du travail de ses prérogatives de répression pénale. Dans un article publié dans *Droit ouvrier,* la CGT du ministère du Travail s'oppose à ce qui constitue encore à l'époque un projet de loi. Elle critique ce qu'elle considère comme une « dépénalisation » du droit du travail[175]. Ces arguments ont été rencontrés à plusieurs reprises en entretien. Ils témoignent de l'attachement des agents à leur pouvoir de répression pénale ainsi qu'à la dimension symbolique qu'ils y attribuent.

Pour autant, tout.es soulignent l'utilité des sanctions administratives dans leur pratique professionnelle. Celles-ci leur permettent en particulier de proposer des sanctions pour des infractions au sujet desquelles ils et elles n'auraient pas osé établir de procès-verbal au vu de la faible probabilité de poursuites par le parquet[176], comme en témoigne le fait que le nombre annuel de PV semble plutôt stable malgré la création de ce nouveau pouvoir[177]. Laurent Gélardon, inspecteur dans le Flarois et par ailleurs militant syndical et politique dans des organisations d'extrême-gauche, distingue ainsi en entretien sa position « politique » de sa pratique professionnelle :

174 Le montant de l'amende, fixé au regard de la situation de l'entreprise, est en effet multiplié par le nombre de salarié.es. Un commentateur argue d'ailleurs de la force dissuasive de ce mode de calcul en matière de durée du travail par exemple, où le barème de « 2 000 € par manquement et par salarié concerné », pour des amendes « infligées puis notifiées en quatre mois », les rendra « à l'usage beaucoup plus dissuasives que d'hypothétiques poursuites pénales se terminant par des amendes de 30 € par salarié deux ans plus tard » (Ray, 2017, p. 387).

175 SNTEFP-CGT, juillet 2014, « Loi sur les nouveaux pouvoirs de l'inspection du travail : l'analyse du SNTEFP CGT », *Le Droit Ouvrier,* n°792, p. 507. La CGT souligne également le fait que le Direccte, contrairement aux juges, ne jouit pas d'une indépendance statutaire.

176 Ainsi, en 2019, 2246 sanctions administratives ont été recensées dans Wiki't – prestations de service internationales (PSI) comprises – contre 1595 en 2018. Si ce chiffre paraît important, il ne représente qu'un peu plus d'une sanction par agent, si on le rapporte aux 2068,3 agents de contrôle en ETP recensé.es cette année-là. Sans compter les PSI, 39,5 % d'entre elles concernent la durée du travail, 32,4 % les cartes BTP, et 18 % l'hygiène, la restauration et l'hébergement (Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord »). Dans le Baldanois, Fabienne Neville, chargée de l'instruction des sanctions depuis janvier 2019, note quant à elle que leur nombre est « exponentiel » (entretien avec Fabienne Neville Baldanois, 6 février 2020).

177 En 2012 et 2019, le nombre de PV est le même – 5401 – après plusieurs années de baisse que l'on peut imputer à la nécessité de gérer des sections en intérim dans le cadre de l'accès des contrôleur.es au corps d'inspection du travail (voir chapitre 1). La résistance de certain.es agents à la reddition de comptes a pu impacter les chiffres l'une ou l'autre année. Direction générale du travail, novembre 2020, « Tableau de bord », p. 8.

> « Laurent Gélardon : Donc l'intérêt de la sanction administrative – moi j'ai un discours global, politique sur la sanction administrative. Je suis contre la dépénalisation, je suis pour qu'il y ait des moyens dans la justice, je suis pour qu'il y ait un renforcement des sanctions pénales et que la pénalité du droit du travail arrête d'être dérogatoire par rapport au Code pénal, parce que c'est le cas aujourd'hui – dérogatoire dans le sens des faits. Mais c'est pas le cas. Donc après, en tant qu'agent de contrôle – donc là je parle pas en tant que syndicaliste ou que militant politique –, entre un PV dont je sais pertinemment que ce sera classé, et encore plus maintenant (…) Sur certains trucs, des petits trucs mais qui bouffent la vie des salariés au quotidien, des petits trucs, j'en rigole mais ça bouffe la vie des salariés, et des fois ça porte atteinte à la dignité. T'as des chiottes dégueulasses, t'as pas de chiottes, t'as pas de savon… C'est des petits trucs mais les salariés ça attente à leur dignité. L'administratif là je vais l'utiliser, je vais pas me priver si je peux chiffrer là-dessus... Parce que la réalité c'est qu'avant je faisais même pas de PV là-dessus, c'est qu'à un moment donné tu arrives à de l'autocensure. »[178]

Lorsque je pose la même question à Vincent Bantigne, contrôleur du travail dans le même département, celui-ci m'explique qu'il était « contre a priori », mais qu'il y recourt cependant. Il invoque l'évolution des attentes du parquet suite à la mise en place des sanctions administratives :

> « Vincent Bantigne : De toute façon on a pas le choix, sur une infraction pour laquelle il existe une amende administrative, si demain je fais procès verbal et que je le transmets au procureur, il va me dire "écoutez j'ai déjà du travail jusque-là (*il fait un geste de la main au dessus de sa tête pour signifier la charge de travail*), vous avez une possibilité de faire une amende administrative auprès de vos services faites-le, moi je le traite pas". Clairement… Donc on a le choix en théorie. (…) Disons que c'est une dépénalisation du droit du travail qui dit pas son nom, c'est pour ça que j'étais plutôt contre. Après, quand on est pragmatique (*rire sec*)... Ici il faut savoir souvent concilier la théorie et la pratique si on veut soigner sa santé mentale, parce qu'on est tout le temps dans des injonctions contradictoires (*il rit à nouveau*). »[179]

Comme à l'inspection des installations classées, où l'usage privilégié des sanctions administratives est justifié par des raisons d'efficacité (Bonnaud, 2005, p. 148), l'usage de la sanction administrative est conditionné au refus probable du parquet de suivre un PV sur cette même infraction, ce qui est interprété par certain.es agents, comme Vincent Bantigne, comme une forme de renoncement. Une circulaire du ministère de la Justice recommande ainsi de privilégier les sanctions administratives « dans le cas d'infractions simples ou formelles » pour des raisons administratives[180].

178 Entretien avec Laurent Gélardon, 8 décembre 2017.

179 Entretien avec Vincent Bantigne, Flarois, 8 décembre 2017.

180 Ministère de la Justice, « Circulaire du 18 juillet 2016 ». On notera que la sanction administrative est exclusive d'une sanction pénale. Le procureur peut, dans un délai d'un mois, se prononcer sur sa volonté de lancer des poursuites pénales se substituant à la procédure administrative.

4.2.2. Les lenteurs de l'instruction

Toutefois, la procédure par laquelle est prononcée la sanction rejoue, de façon interne à l'administration du travail, l'incertitude temporelle déjà observée quant au suivi des PV par le parquet. En effet, ce sont les services administratifs à l'échelle départementale puis régionale qui disposent du pouvoir de valider ou d'infirmer la sanction administrative. Or, on constate un engorgement des dossiers. C'est notamment le cas, à l'échelle départementale, dans le Baldanois. Patrice Tanqueville, le responsable du service de renseignements en droit du travail de ce département, a aussi comme autre mission d'instruire les propositions de sanction administrative. Cette instruction est ensuite vérifiée par un service au niveau régional, qui lui renvoie le dossier, avant qu'il le réexpédie définitivement à la région. Cet inspecteur, dont on a vu qu'il encadrait peu les agents de son service, ne traite visiblement pas non plus les sanctions administratives. Les deux agents de renseignement qui sont censés l'épauler, Gaël Baurin et Thibault Risti, qui ont le statut de secrétaires administratifs, en traitent quelques-unes lorsqu'ils ne reçoivent pas le public. De nombreux.ses agents de contrôle s'en plaignent, et lors d'une réunion de RUC en septembre 2018, il s'avère que 98 amendes administratives sont en attente de traitement. Certaines d'entre elles sont bientôt prescrites[181]. À l'aune d'un entretien antérieur à ma période d'observation, on comprend que si Patrice Tanqueville rechigne à prendre en charge cette nouvelle attribution, c'est parce qu'elle implique un travail selon lui rébarbatif, dans lequel il dispose d'une autonomie limitée :

> « Patrice Tanqueville : Je trouve que c'est lourd, et ce qu'on ne m'avait pas dit c'est que j'ai pas… Moi j'ai l'habitude d'avoir la main sur ce que je fais, et là c'est un exercice contraint, et c'est pour ça que je traîne. Parce qu'il faut faire un rapport par dessus le rapport de l'agent. Par exemple, Olivier Costa[182] va faire un rapport, moi faut que je refasse un rapport sur son rapport, et que je l'envoie à Grand-Baldan[183], à l'unité régionale. Grand-Baldan va répondre. Après je vais fixer une amende – moi, et pas lui, alors que j'aimerais mieux que ce soit lui, ou un autre – et Grand-Baldan va vérifier que mon amende elle obéit à un tableau qui est difficile d'accès et difficile à remplir, où y'a des + et des – qui partent sur des bases qui me conviennent pas. (…) Et donc à Grand-Baldan ils vont vérifier si j'ai pas été trop loin ou trop bas et ça me… et c'est pas mon caractère ça.
>
> AB : Donc ils peuvent vous corriger en disant "non c'est ça", et là vous êtes obligé de…
>
> Patrice Tanqueville : Ben oui parce qu'on a une autorité… En tous cas sur ce point-là. Ça devrait être fait au niveau du département, et ça aussi, on a beaucoup perdu. Avant on avait un directeur départemental du travail, maintenant il est juste adjoint au régional. Ça veut dire que tout se décide à la région. Et là, à la région, comme ils ont

181 Le délai de prescription des amendes administratives est de deux années révolues à compter du jour où le manquement a été commis (article L8115-5 du Code du travail).

182 Olivier Costa est RUC.

183 Nom de la préfecture de région du Baldanois.

> tous les départements, et ils veulent une uniformisation ; mais y'a pas d'uniformisation ! On peut pas tout uniformiser dans la vie ! »[184]

Cet inspecteur du travail, habitué à disposer d'un pouvoir discrétionnaire important dans les suites qu'il donnait lorsqu'il exerçait en section de contrôle, et à l'autonomie de chaque département à l'égard des autres, délaisse l'instruction des amendes administratives. Son autonomie de décision lui apparaît réduite par les « + » et les « - » qui figurent dans le tableur permettant de fixer le montant de l'amende[185]. Il préfère se consacrer à d'autres dossiers qui lui ont également été confiés. Après la période d'enquête, cette responsabilité est attribuée parmi d'autres missions administratives à Fabienne Neville devenue directrice-adjointe du travail[186]. Celle-ci rattrape ainsi, quand la procédure n'est pas prescrite, le retard pris par son prédécesseur. Elle considère quant à elle que même si la procéduralisation importante du traitement des sanctions rend le processus « très très compliqué » et « lourd », le travail juridique qui en ressort est « passionnant ». Elle regrette toutefois le manque d'effectifs affectés à l'unité régionale, qui ralentit encore davantage la prononciation des sanctions par la Direccte[187].

L'engorgement ne s'explique pas uniquement par le manque d'intérêt de Patrice Tanqueville pour cette mission administrative. Dans le Gonelois, les agents de contrôle se plaignent également d'un retard important. Marion Hugheneau m'explique qu'elle a « fait une dizaine de sanctions administratives en 2019, il y en a aucune qui a été traitée, jusqu'en juin 2020 ». Les agents relient cette situation à la tension sur les effectifs que nous avons évoquée au chapitre 1. Olivier Costa, RUC dans le Baldanois, parle ainsi fin 2017 d'un « goulot d'étranglement », qui compromet « l'égalité de traitement des usagers sur le territoire national ». Après l'avoir expliqué, comme son collègue Patrice Tanqueville, par la lourdeur de la procédure, il évoque également les sous-effectifs :

> « Olivier Costa : (…) Comme on est globalement dans des systèmes qui fonctionnent à effectifs qui se réduisent, on a des nouvelles missions, des nouvelles fonctions qui émergent, et qui impliquent qu'on se réorganise, qu'on mette des personnes alors qu'on est déjà en sous-effectifs. Et le problème c'est que pour [instruire les sanctions administratives] correctement, il nous faut des gens plutôt expérimentés, qui connaissent le métier de l'inspection, et donc ça pourrait se faire, enfin quand ça se fait, ça se fait souvent au détriment des agents de contrôle de terrain. »[188]

184 Entretien avec Patrice Tanqueville, Baldanois, 29 décembre 2017.

185 Il s'agit ainsi d'individualiser la sanction en fonction de la nature de l'infraction, de l'existence d'une régularisation, du chiffres d'affaires de l'entreprise, etc. (entretien avec Fabienne Neville, Baldanois, 6 février 2020).

186 On remarquera que la promotion implique pour les inspecteur.es du travail d'arrêter de se rendre dans les entreprises pour accéder à des postes exclusivement juridiques et/ou administratifs : chef.fe de services administratifs (recours, ruptures conventionnelles, mutations économiques) ou responsables d'unités de contrôle. On peut donc émettre l'hypothèse que si le passage par le contrôle participe de la légitimité professionnelle des agents (voir *supra,* 3.2.), l'augmentation du pouvoir décisionnel juridique élève aussi symboliquement les agents, même si cela s'opère par un retrait des pratiques de contrôle sur place.

187 Entretien avec Fabienne Neville Baldanois, 6 février 2020.

188 Entretien avec Olivier Costa, Baldanois, 29 décembre 2017.

Si l'instauration des sanctions administratives paraissait poursuivre l'objectif d'un « désengorgement de la voie judiciaire » (Mandy, 2017, p. 173), ceci semble donc se faire au prix d'une surcharge de travail dans des services aux effectifs déjà réduits. Cet élément vient éclairer sous un nouveau jour la division du travail entre cette administration et l'institution pénale : le fait que cette dernière ne suive pas les procédures initiées sur certaines infractions porte les agents à édicter pour celles-ci des sanctions administratives, ce qui provoque un engorgement dans les services déconcentrés du ministère du Travail. L'incertitude décrite par les agents quant au suivi de leurs procès-verbaux est encore présente dans le suivi des sanctions administratives, à la différence près qu'elle implique cette fois la relation à la hiérarchie départementale et régionale, mettant en branle des enjeux de considération professionnelle. C'est en particulier le cas pour Marion Hugheneau, du Gonelois, dont les sanctions ont mis un an et demi à être traitées :

> « Marion Hugheneau : Donc ils ont mis 18 mois, dans le Gonelois, pour traiter des sanctions dont la date de prescription est deux ans… enfin, 24 mois après tes derniers constats. Donc si tu veux, ça a été source de beaucoup de frustration pour moi, parce qu'en fait, non seulement, tu vois pas l'aboutissement de ton travail, mais en plus, quand tu travailles sur certains chantiers, tu recroises les mêmes interlocuteurs, et tu leur as mis une sanction, mais elle vient pas. Donc pour faire en sorte que la loi s'applique, tu as plus beaucoup de crédibilité, si ta propre structure… tu peux même pas dire c'est la juridiction qui fonctionne mal, c'est la juridiction qui a trop de dossiers… non, là, c'est ta structure, et puis, c'est même pas ta structure au niveau régional ou national, c'est ta structure dans le bureau d'en bas, quoi. »[189]

Dans une administration où l'autonomie, le rôle de l'encadrement hiérarchique et la reconnaissance professionnelle font l'objet de nombreux débats à l'heure de l'enquête[190], les lenteurs concernant l'instruction des sanctions sont regrettées par les agents. Cela est d'autant plus le cas que le délai d'attente de la réponse du parquet ou de la Direccte, voire le classement sans suite du PV et plus rarement de la sanction administrative, peuvent avoir des conséquences sur l'interaction avec les représentant.es de direction. Certain.es agents avancent qu'elles font courir le risque d'une moindre crédibilité dans le retour à l'entreprise. Cette catégorie émique, déjà reprise par certains sociologues (Dodier, 1988, p. 19), et que l'on retrouvera aux chapitres 5 et 6 portant sur les scènes de contrôle, montre que les enjeux propres à l'interaction avec les publics sont susceptibles d'influencer l'usage ou non de la sanction. C'est ce qu'explique Alain Ombert lorsqu'il évoque la déception de sa collègue Marion Hugheneau quant à la célérité de traitement des sanctions administratives :

> « Alain Ombert : C'est vraiment une différence de pratique, en fonction de est-ce que tu veux être présent, très présent, et auquel cas tu vas pas forcément dans le dur, parce que le dur ce serait des piles de dossiers et t'y vas plus jamais, et c'est compliqué. T'as dû parler avec Marion, qui a dû te parler des sanctions qu'elle a faites en hygiène-sécu, qui

189 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

190 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 1.

> sont restées lettre morte pendant 12 mois au niveau de l'UD[191]. Donc en fait ça règle pas le problème, la boîte tu peux pas y retourner, y'a pas de décision, c'est problématique. Après je dis pas… ça serait des outils super performants, tu mets une sanction, la semaine d'après elle est convoquée, on la punit, on passe à autre chose, je dis pas, ça serait peut-être un outil… Mais en l'état, non ça a pas fait ses preuves. Pour moi ça reste quand même un constat d'échec, même si je suis pas anti-PV, des PV j'en fais quand j'estime qu'il y a un risque avéré, voilà : sur un accident du travail je vais systématiquement au PV. »[192]

L'examen des pouvoirs administratifs dont l'inspection du travail a récemment été dotée vient donc confirmer une analyse effectuée 30 ans plus tôt au sujet de ses pouvoirs pénaux limités (Dodier, 1988), ajoutant un nouvel angle d'étude des relations entre agents de contrôle et employeur.es. Plus encore, il permet de montrer l'influence du contexte organisationnel interne à l'inspection du travail sur la possibilité de faire de la menace de sanction, et de la sanction elle-même, des ressources dans le travail de mise en conformité au droit[193]. Ce contexte concerne ici notamment les valeurs différentielles accordées aux différentes activités, la division du travail d'instruction des sanctions et l'équilibre des effectifs. Ces résultats seront précieux pour analyser, au chapitre 5, le travail relationnel effectué pour convaincre les directions d'entreprise de se conformer au droit du travail, ou les sanctionner si elles ont refusé de le faire.

Ainsi, bien que certain.es agents voient dans la création de ces nouveaux pouvoirs une forme de dépénalisation préjudiciable à l'effectivité du droit du travail, tout.es s'en saisissent. Cet usage a partie liée avec l'anticipation du fait que le parquet ne suivra pas des procès-verbaux pour les infractions pour lesquelles des sanctions administratives sont désormais prévues. Il est aussi conçu comme une façon de réinvestir la sanction d'infractions qui n'étaient plus sanctionnées pénalement en raison d'un suivi très faible par le parquet. Toutefois, à l'heure de l'enquête, l'effectivité de ces nouveaux dispositifs est limitée par la faiblesse des moyens organisationnels mis en place pour instruire et prononcer les décisions de sanction.

*

Le rapport des agents de contrôle à leurs pouvoirs de répression des infractions, qui se situent à la croisée des deux piliers de leur activité que sont l'écriture juridique et le travail de terrain, est révélateur d'enjeux ayant trait à leur position relativement à d'autres professionnel.les du droit. Ces

191 Unité départementale du ministère du Travail.

192 Entretien en visio avec Alain Ombert, 1er septembre 2020.

193 Cette perte de « crédibilité » s'est également constatée, comme on l'avait vu en introduction, lorsque la DGT a sanctionné l'inspecteur du travail Anthony Smith après qu'il a engagé une procédure de référé contre l'employeur d'une association d'aides à domicile. Hormis ce cas exceptionnel de sanction, l'incertitude concernant le suivi des procédures de référé est cependant moindre : celles-ci, conçues « pour faire cesser un trouble manifestement illicite » « dans tous les cas d'urgence », impliquent un traitement rapide du dossier (articles 834 et 835 du Code de procédure civile). Elles sont néanmoins peu mobilisées, du moins avant la crise sanitaire : en 2019, elles représentent 0,04 % des suites à contrôle, soit 82 procédures, ce qui est le plus haut chiffre atteint depuis 2012 (voir annexe n° 10). Le plus haut chiffre dont nous disposions date de 2001, avec 101 procédures de référé engagées (Tiano, 2003, p. 65).

dernier.es font usage des constats des premier.es pour les transformer dans l'arène judiciaire. La mise en œuvre de pouvoirs de sanction pénale s'inscrit en effet dans une division du travail avec les magistrat.es : celles et ceux-ci disposent d'un pouvoir discrétionnaire important pour décider ou non de sanctionner une infraction, pouvoir dont les agents sont dépendant.es pour concrétiser une menace formulée de façon dissuasive face à l'employeur.e. La temporalité pénale entre en tension avec la temporalité du contrôle des entreprises, dans une forme revisitée du « drame social du travail » (Hughes, 1996a). Les magistrat.es du parquet relaient unilatéralement leurs préconisations à l'inspection du travail concernant la rédaction des procès-verbaux, et leur délèguent une partie de l'activité d'enquête. Quant aux agents de contrôle, ils et elles s'approprient les auditions pénales dans l'idée de maximiser les chances de suivi de leurs procédures.

De la même façon, les agents de contrôle dressent des sanctions administratives en anticipant que le parquet ne suivra pas des procès-verbaux pour lesquels existent désormais de telles sanctions. Celles-ci sont conçues comme une façon de réinvestir la répression d'infractions qui n'étaient plus réprimées pénalement en raison d'un suivi très faible par le parquet. Les pratiques de répression de l'inspection du travail sont donc imprégnées de jugements concernant l'inégalité de pouvoirs avec l'institution pénale. Ces analyses permettent de souligner que bien que dominant.es au sein de l'inspection du travail, ces agents de contrôle sont dominé.es face à des professionnel.les du droit plus centraux.ales dans le champ juridique, que sont celles et ceux impliqué.es dans la judiciarisation des situations (Willemez, 2015). L'usage et les perceptions des sanctions administratives font également intervenir des jugements ayant trait à l'anticipation du fonctionnement administratif des directions du travail (Mandy, 2017, p. 175). Grevées par les sous-effectifs, celles-ci sont accusées de reproduire le même type d'incertitude quant à l'effectivité de la sanction que le suivi des procès-verbaux.

Cette position de subordination relative quant à la mise en œuvre de sanctions n'est pas sans effet sur la relation aux usager.es, qu'ils soient victimes de l'infraction imputée et souhaitent voir la personne fautive sanctionnée, ou qu'ils soient suspecté.es de l'avoir commise. Elle contribue à exacerber la mise à l'épreuve que constitue l'interaction en entreprise, par l'incertitude institutionnelle à laquelle ces agents sont soumis.es concernant leur pouvoir répressif. Ces analyses prolongent ainsi l'étude de l'activité des agents de contrôle, en décrivant le cadre juridique dans lequel s'inscrit en particulier leur relation aux représentant.es de direction.

Conclusion

L'analyse des différents corps qui concourent à la politique publique de mise en conformité au droit du travail, depuis la réception des sollicitations salariées à la répression des infractions, en passant par le contrôle en entreprise, fait apparaître une succession de divisions du travail. Celle-ci repose sur l'articulation de pouvoirs discrétionnaires, eux-mêmes liés à des légitimités juridiques inégales. Ces pouvoirs ne s'exercent pas sur les mêmes segments de la juridicisation et de la

judiciarisation des injustices au travail. En effet, les agents de renseignement, fonctionnaires de catégorie B n'ayant pas nécessairement de formation juridique initiale, reçoivent à l'heure de l'enquête, sans filtre ni rendez-vous, essentiellement des salarié.es de petits établissements. Ces dernier.es peuvent être amené.es à demander un contrôle de leur lieu de travail, que les agents de renseignement n'ont pas nécessairement le pouvoir de provoquer, et ce d'autant moins que la thématique sur laquelle ils et elles sont sollicité.es est du ressort des droits individuels. La distinction entre les services informant sur les droits individuels et les services contrôlant la conformité aux droits collectifs apparaît durcie. Malgré cela, les agents de renseignement, tout comme ceux du secrétariat, s'attribuent des marges de manœuvre qui leur permettent d'intervenir eux-mêmes sur les situations qui leur sont relatées. La délégation de sale boulot dont ils sont l'objet (Hughes, 1996a) est ainsi d'autant plus acceptée et instituée qu'elle peut s'accommoder de transgressions ponctuelles, qui permettent à ces fonctionnaires subalternes de valoriser la dimension sociale de leur activité d'intermédiation juridique.

Si les agents de contrôle peuvent déléguer aux agents de renseignement des tâches d'information d'un public non trié sur les droits individuels, c'est qu'ils disposent de capitaux scolaires et symboliques relativement importants au sein de l'inspection du travail. Ayant étudié, pour la plupart, le droit dans leur cursus universitaire, ils et elles exercent une profession dont la légitimité se situe à la croisée de l'écriture juridique et de prérogatives de contrôle des entreprises. Cette double caractéristique de leur activité leur confère une position d'autorité face aux publics. Tout en pouvant être mise à l'épreuve dans l'interaction, celle-ci constitue un élément essentiel dans « l'espace professionnel de débats » entre agents de contrôle (Monjardet, 1994). Leur légitimité se traduit toutefois différemment selon le corps d'appartenance des agents concerné.es, et selon le type d'établissements qu'ils contrôlent le plus. Les contrôleur.es du travail, tendanciellement moins pourvu.es en capitaux scolaires, sont renvoyé.es du côté d'une moindre technicité juridique et d'un relationnel plus franc avec des usager.es également moins doté.es, dans un contexte où la division du travail avec les inspecteur.es est remise en question par la réforme Ministère fort.

Dominant.es au sein de l'inspection du travail, les agents de contrôle ne se sentent pas moins dominé.es par rapport aux professionnel.les de la justice avec lesquel.les ils et elles interagissent dans le cadre de leur travail. L'étude des conditions de possibilité de la répression des infractions, et plus précisément des discours dont elles font l'objet au sein de l'inspection du travail, met au jour une division du travail entre agents de contrôle et magistrat.es du parquet, qui repose sur le pouvoir discrétionnaire des second.es. En particulier, l'incertitude du suivi des procès-verbaux peut être critiquée par les agents de contrôle, qui perçoivent certaines formes de délégation du travail comme inéquitables. Si des sanctions administratives ont été instaurées pour décharger le parquet, la lenteur de leur mise à exécution dans un contexte de sous-effectifs est parfois perçue comme un désaveu institutionnel. Ces désaveux institutionnels sont susceptibles de rendre plus éprouvante la relation aux usager.es lors du retour dans l'entreprise.

Ce cheminement, de la sollicitation des salarié.es à la répression pénale ou administrative, permet de balayer d'un seul coup d'œil les contraintes et ressources professionnelles de plusieurs catégories de fonctionnaires concourant à la mise en conformité au droit du travail. Le pouvoir discrétionnaire dont ces *street-level bureaucrats* disposent pour sélectionner leur public, intervenir sur les situations et contribuer à cadrer la légalité pour les usager.es varie en fonction de leur place dans la division du travail, de leurs formations initiales et de leur degré de professionnalisation juridique. On peut dès lors supposer qu'ils ne sont pas affecté.es de la même façon par les effets symboliques que le droit produit et, en retour, ne les produisent pas avec la même intensité face à leurs usager.es. Ils n'auraient donc pas les mêmes pouvoirs pour cadrer la légalité auprès des différents publics auxquels ils font face (Pélisse, 2019).

Il appartient aux chapitres suivants d'explorer la façon dont ces contraintes et ressources différenciées s'incarnent dans les différentes scènes d'interaction entre ces agents et leurs publics. L'analyse des conditions du passage d'une demande de renseignement à un contrôle, puis à une sanction éventuelle, ne pourra en effet trouver de réponse complète qu'en conclusion de la thèse, lorsque nous aurons saisi comment les contraintes analysées dans ce chapitre s'incarnent dans des interactions qui mettent aux prises des agents situé.es avec des publics disposant eux-mêmes de ressources inégales. Pour ce faire, nous suivrons à nouveau une progression depuis les formes les moins organisées du contact avec l'inspection du travail que sont les sollicitations des salarié.es aux services de renseignements (chapitre 3), aux sollicitations des salarié.es et des représentant.es du personnel dans les unités de contrôle (chapitre 4). Nous analyserons ensuite, dans une troisième partie de la thèse, les scènes d'intervention en entreprise. Les contrôles supposent la confrontation entre les stratégies, catégories de perception et pratiques de l'administration, et celles des directions d'entreprise (chapitre 5), tandis que l'intervention de l'inspection du travail dans les relations sociales complexifie cette confrontation en impliquant dans une même séquence d'interaction tout.es les acteur.es institutionnel.les de l'entreprise (chapitre 6). À travers ces différentes étapes, nous symétriserons ainsi l'analyse depuis les pratiques professionnelles des fonctionnaires observées dans ce chapitre vers les pratiques, stratégies et attentes des usager.es inégalement doté.es avec lesquel.les ils interagissent.

Partie 2. Aux guichets de l’inspection du travail. La qualification juridique des injustices au travail comme enjeu

Chapitre 3. Renseigner et être renseigné.es à l'inspection du travail. Cadrages juridiques des injustices au travail

> « Ainsi les salariés ou les employeurs ne demanderont pas seulement à l'informateur juridique qu'il leur transmette un renseignement, mais également que ce renseignement soit "juste", c'est-à-dire qu'il leur rende justice. (…) C'est donc moins l'information "vraie" qui est recherchée par le public que le "bon" renseignement, c'est-à-dire celui qui le satisfait. Aussi, le savoir juridique n'est-il le plus souvent qu'un enjeu : enjeu pour les demandeurs, employeurs ou salariés, qui entrent en lutte quotidiennement pour se l'approprier ; enjeu également pour les informateurs qui s'opposent, nous l'avons vu, à chaque niveau pour définir ce qu'est l'information utilisable et fiable. » (Cam, Supiot, 1986, p. 192-193)

Première vitrine de l'administration du travail, les services de renseignements du travail occupent, comme on l'a montré dans le chapitre précédent, une position particulière à double titre. Elle l'est tout d'abord par rapport aux autres services déconcentrés du ministère du Travail : les agents qui y travaillent n'ont aucun pouvoir d'intervention ou de décision administrative, tout en représentant, comme leurs collègues des autres services, l'administration du travail. Elle l'est également par rapport aux autres agents de guichet étudié.es dans la littérature : les ressources que ces agents délivrent sont uniquement discursives, constituées d'informations et de conseils. C'est sur la teneur de ces derniers que s'exerce donc leur pouvoir discrétionnaire, auprès d'un public majoritairement constitué de salarié.es peu qualifié.es. En tenant dans une même analyse les pratiques et discours des travailleur.es, et celles de ses usager.es, ce chapitre cherche à comprendre la place qu'occupe le recours au service de renseignements en droit du travail dans les expériences professionnelles des salarié.es, et le rôle des agents dans le cadrage de la légalité au travail. Quel pouvoir discrétionnaire les agents de renseignement exercent-ils sur les salarié.es et en quoi cet exercice est-il également influencé par les attentes et catégories de perception qu'amènent les salarié.es dans l'interaction ? Quelles en sont les conséquences sur la légitimation différenciée de différentes formes et contenus de recours ?

Pour répondre à ces questions, nous nous rapprochons de la démarche d'A. Lejeune (Lejeune, 2021). Dans le cadre d'un questionnement sur les inégalités d'accès à la justice et la conscience du droit des salarié.es du secteur privé, cette chercheuse analyse le déroulement différencié des conflits au travail depuis leur formulation par les salarié.es au rendu des décisions du conseil de

prud'hommes, en passant par les conflits qui se « limitent » à la confrontation à la hiérarchie ou au recours aux services de renseignements en droit du travail (Lejeune, 2021). Elle s'interroge sur la façon dont les expériences de ces institutions juridiques et judiciaires contribuent à façonner le rapport au droit et à la justice des individus. L'auteure montre la différenciation de l'identification d'un conflit au travail, et des moyens, en particulier juridiques et judiciaires, mobilisés pour le résoudre, en fonction du genre, de la classe sociale, de l'origine et de l'âge. Elle suit ce faisant la trajectoire de recours, depuis la conscience du conflit jusqu'à sa tentative de résolution par voie judiciaire, tout en épaississant sociologiquement l'idée de « pyramide de la dispute » qui peut sous-tendre ce chemin analytique (Felstiner et al., 1991). Dans le cadre d'un questionnement consacré à l'interaction de guichet et d'une thèse centrée sur l'inspection du travail, nous suivrons toutefois un questionnement différent. Plutôt que sonder les effets de cette rencontre en termes de compétences juridiques et d'issue du conflit, nous nous intéresserons aux processus par lesquels les agents transmettent des renseignements aux salarié.es, en accordant une place importante aux ressources, attentes et contraintes en jeu dans l'interaction. Cette analyse nous semble en effet essentielle pour approfondir les conditions de possibilité du pouvoir discrétionnaire dont disposent les agents de ce service pour transmettre des normes concernant le rôle du droit dans la régulation des conflits au travail (Watkins-Hayes, 2009 ; Dubois, 2015). On se situera ainsi à la croisée de la sociologie du travail d'exécution, du travail de guichet et du travail du droit, en prêtant attention à la fois aux rapports de domination qui régissent l'interaction (Bourdieu, 1986), aux dynamiques de l'intermédiation juridique qui s'y observent (Pélisse, 2019) et aux formes de légalité ordinaire qui s'y jouent ou s'y reproduisent (Ewick, Silbey, 1998).

Comme on l'a analysé dans le chapitre 2, ce service présente des propriétés distinctives au sein de l'inspection du travail. Des fonctionnaires de catégorie B reçoivent au quotidien, sans rendez-vous, des salarié.es d'exécution de petits établissements sans représentation du personnel, pour les renseigner sur leurs droits individuels. Rappelons en effet que les ouvrier.es et les employé.es fondent 77,2 % des visiteur.es qui ont rempli le questionnaire délivré dans le Baldanois, près de 75 % des protagonistes des interactions que nous avons observées, et constituent l'intégralité des visiteur.es avec lesquel.les nous avons réalisé des entretiens[1]. En 2017, plus de la moitié des demandes concernent des établissements de moins de dix salarié.es, et plus de 80 % d'entre elles, des établissements de moins de 50 salarié.es[2]. Nous nous concentrerons ainsi sur la façon dont ce public majoritaire conçoit le droit, l'inspection du travail et les conflits au travail, et sur l'interaction entre ces cadrages et ceux promus par les agents de renseignement.

Le recours aux institutions publiques de renseignement en droit du travail intervient tout d'abord au terme d'un processus de rupture de l'ordinaire du travail qui conduit à l'expression d'un fort discours d'injustice devant les agents de renseignement (1). Celui-ci n'est pas sans entrer en tension avec la façon dont ces agents cadrent juridiquement leur rôle institutionnel et celui du droit dans les

1 Nous renvoyons sur ces comptages au chapitre 2, section 1.2., à l'encadré n° 1 situé *infra,* et à l'annexe n° 9 de la thèse.

2 Direction générale du travail, 2018, « Instruction ». Ces chiffres sont similaires à ceux issus de notre questionnaire (voir annexe n° 9.1.).

conflits au travail (2). Si une partie des salarié.es limite ce discours d'injustice pour adopter une posture de réception du droit, d'autres expriment une déception face au pouvoir du droit et des institutions dans le rétablissement de l'injustice : ce désenchantement des usager.es met en évidence la fragilité constitutive du pouvoir discrétionnaire des agents de renseignement (3).

Encadré n° 1. Enquêter dans les services de renseignements. La rencontre d'un salariat peu qualifié et largement féminisé

Le cœur de mon terrain dans les services de renseignement en droit du travail a consisté à observer en série les entretiens[3] entre les agents et leurs publics. Cela a été rendu possible par le fait que la réception du public, qui était avant tout une réception de salarié.es, prenait, plus que dans les unités de contrôle, la forme d'une réception en série (Lipsky, 1980). L'observation de 112 entretiens (70 dans le Baldanois, et 42 dans le Gonelois) m'a permis, à partir des notes prises *in situ,* d'effectuer des comptages pour objectiver les caractéristiques des usager.es et leurs motifs de recours (Peneff, 1995). Parmi eux, je n'ai observé que cinq interactions impliquant des employeur.es[4], dont trois particuliers-employeuses[5], toutes ces personnes ayant été rencontrées dans le Gonelois. Outre les motifs énoncés en introduction, c'est aussi en raison de ce faible nombre que nous nous concentrerons dans ce chapitre sur les recours des salarié.es.

Les caractéristiques des salarié.es que j'ai rencontré.es sont proches de celles relevées dans le questionnaire transmis dans le Baldanois[6]. Sur les 103 entretiens pour lesquels nous disposons de la profession des visiteur.es, près de la moitié d'entre eux sont employé.es et environ un quart d'entre eux sont ouvrier.es. En effet, le recours aux services juridiques ou aux organisations syndicales est plus fréquent chez les autres catégories professionnelles d'exécution que chez les cadres et chef.fes d'entreprise salarié.es (10 % des observations) : ces dernier.es recourent plus souvent aux avocat.es en cas de conflits au travail (Lejeune, 2021, p. 85). On compte également environ un dixième de professions intermédiaires[7]. De façon similaire aux réponses observées dans le questionnaire, les secteurs les plus représentés dans mes observations constituent la santé humaine et l'action sociale (plus d'un cinquième), secteur dans lequel les trois quarts des visiteur.es sont des employé.es ; le commerce (près d'un cinquième des observations), où plus des deux tiers des visiteur.es sont également employé.es ; et l'hébergement-restauration (15 % environ), où c'est le cas de plus de la moitié des visiteur.es.

Alors qu'on observait une légère surreprésentation des hommes parmi les répondant.es au questionnaire (52,7 %, sur 131 réponses), plus de 60 % des scènes observées impliquent des

3 Nous utilisons ce terme, plutôt que celui de « rendez-vous », pour qualifier les interactions entre les agents de renseignement et leur public, dans la mesure où nos observations sont antérieures à la mise en place d'un système de prise de rendez-vous.

4 De la même façon, aucun.e employeur.e n'a rempli le questionnaire distribué dans le Baldanois. Parmi les 51 entretiens téléphoniques auxquels nous avons assisté, on compte en revanche sept appels de la part de particuliers-employeur.es ou employeur.es.

5 Ces trois personnes sont des femmes.

6 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 2.

7 À noter que deux tiers des ouvrier.es, employé.es et cadres et professions intellectuelles supérieures observé.es l'ont été dans le Baldanois, tandis que l'on compte plus de professions intermédiaires et employeur.es dans le Gonelois. Cela est en phase avec les caractéristiques socio-démographiques de ces deux départements (voir annexe n° 2).

femmes. Ce taux monte à 69 % dans les entretiens téléphoniques. Cela semble constituer une singularité de mon terrain au vu de résultats quantitatifs récents. Ceux-ci démontrent que les femmes se tournent proportionnellement moins vers des intermédiaires du droit en cas de conflits au travail (18 % contre 27 % pour les hommes) ; elles seraient plus enclines que les hommes à se tourner vers leur hiérarchie (36 % contre 26 % pour les hommes) (Lejeune, 2021, p. 79). En outre, mes observations, ces femmes sont, de façon logique, largement surreprésentées parmi les employé.es et les professions intermédiaires, là où deux tiers des ouvrier.es rencontré.es sont des hommes[8].

Ces observations d'entretiens physiques et téléphoniques sont également instructives concernant la division genrée du recours à l'information juridique au sein des foyers. Nos analyses confirment les hypothèses d'A. Lejeune : après avoir constaté la surreprésentation des hommes parmi les usager.es du service de renseignements en droit du travail qu'elle a rencontré.es, cette auteure remarque que les femmes sont plus fréquemment accompagnées par une autre personne que les hommes lorsqu'elles ont recours à ce service. Parmi les 112 entretiens physiques que j'ai observés, il existe en effet six cas où un homme accompagne une femme et deux cas seulement où une femme accompagne un homme. Au total, tous sexes d'accompagnateur.es confondus, 12 femmes viennent accompagnées, ou quelqu'un.e vient pour elles, contre sept hommes. Si l'on peut supposer que le recours à ce service peut être valorisé par les hommes parce qu'il est ponctuel et exceptionnel (Siblot, 2006b ; Lejeune, 2021), la division genrée du travail administratif dans les familles populaires entre peut-être en compte pour expliquer le fait que les femmes s'occupent davantage du travail administratif au long cours. Elles se déplaceraient à ce titre aussi à la place des hommes. Cette hypothèse est confortée par le comptage des entretiens téléphoniques, dans lesquels aucun homme n'appelle pour une proche ; à l'inverse, sept des 33 femmes appelant le service le font pour leur mari, leur fille ou leur mère.

Comme le montraient, au chapitre 2, l'observatoire de la demande de renseignements (ODR), et le questionnaire transmis dans le Baldanois, les thématiques récurrentes[9] dans les entretiens observés concernent des motifs également majoritaires parmi les recours aux prud'hommes, à commencer par les questions tournant autour du contrat de travail et de sa rupture (45,3 % des thèmes relevés). La proportion de cette thématique est néanmoins inférieure à celle que l'on trouve dans l'ODR, dans notre questionnaire ou concernant les recours aux prud'hommes[10]. Les questions afférentes aux salaires, aux sanctions et à la durée du travail concentrent chacune environ un dixième des thèmes centraux relevés. Ces données permettent de contextualiser mes

8 Dans la population française, 75 % des employé.es sont des femmes et 80 % des ouvrier.es sont des hommes en 2019 (Forment, Vidalenc, 2020a ; 2020b).

9 Sur la base des notes prises lors des observations, nous avons dégagé l'objet, ou les deux objets, centraux de chaque entretien. Nous avons ensuite créé une variable dans laquelle, dans les cas où l'entretien portait sur deux objets centraux, tous les thèmes étaient mis bout à bout, en ne distinguant donc plus thème premier et thème secondaire. Les taux fournis sont donc le résultat du tri à plat de cette variable, comptant 160 individus et neuf modalités.

10 Rappelons que ces thématiques sont bien plus prégnantes parmi les motifs de recours aux prud'hommes : selon les calculs que j'ai effectués avec l'enquête REPONSE 2017, parmi les représentant.es de direction ayant déclaré au moins un recours aux prud'hommes dans leur établissement, 70 % déclarent un recours pour contestation du motif de licenciement et 18 % pour contestation des indemnités pour rupture du contrat de travail. Les autres thématiques présentent des taux similaires à ceux constatés dans les services de renseignements : 14 % des représentant.es de direction déclarant au moins un recours aux prud'hommes mentionnent un recours pour contestation des salaires, 10 % pour des questions de temps de travail et 14 % une contestation de sanction (Pélisse, 2021, p. 172).

extraits d'observations dans une population générale de salarié.es qui font partie des franges les moins qualifiées. Ces usager.es sont aussi particulièrement féminisé.es.

Ces observations ont été approfondies par des entretiens avec des salarié.es rencontré.es au service de renseignements du Baldanois. Certains d'entre eux ont été réalisés dans le bureau que j'occupais dans ce service ou dans la salle d'attente, juste avant, ou juste après, la rencontre avec l'agent, sans enregistrement (n=13). D'autres, enregistrés et souvent plus longs[11], se sont tenus dans des cafés du Baldanois, plusieurs jours ou semaines après la première visite dans le service (n=7). Sans prétendre à la représentativité, ces entretiens s'avèrent précieux pour analyser de façon dynamique les contextes professionnels de recours aux renseignements, ainsi que les logiques et attentes qui les régissent. C'est d'autant plus le cas pour deux salariées, avec qui j'ai pu réaliser deux et trois entretiens.

1. Au fondement du recours des salarié.es. Un discours d'injustice

Quelles sont les expériences qui amènent des ouvrier.es et employé.es à pousser la porte des services de renseignements en droit du travail, et comment celles-ci contribuent-elles à expliquer leur façon de concevoir le rôle de cette institution ? Ces conditions de recours sont particulièrement palpables dans les entretiens réalisés avec des salarié.es s'étant rendu.es aux services de renseignements du Baldanois, et qui sont assez représentatif.ves, par leurs propriétés sociales, des caractéristiques des usager.es majoritaires du service[12]. Les cinq femmes et deux hommes rencontré.es font tout.es partie du salariat d'exécution. Âgé.es de 27 à 56 ans et presque tout.es en CDI, ils et elles occupent des postes d'employées et d'ouvrier.es dans les secteurs parmi les plus représentés dans notre échantillon : la santé, le nettoyage, le bâtiment, la réparation automobile et la restauration collective. La majeure partie d'entre eux sont né.es dans un autre pays que la France et y ont émigré à l'âge adulte, tout.es n'ayant pas, ou pas que, la nationalité française. Trois d'entre elles et eux ont un baccalauréat, et deux un CAP[13], obtenus en France ou dans leur pays d'origine. Ces salarié.es sont en poste depuis six ans ou moins et ont, pour la plupart, exercé différents emplois dans plusieurs entreprises avant d'occuper leur poste actuel. Ainsi, leur rapport au monde du travail se caractérise par une forme de précarité, liée à des changements fréquents d'emploi, dans le même secteur ou non.

11 Ces entretiens ont duré entre 40 minutes et 1h45.

12 Ces entretiens seront analysés en eux-mêmes, et ne sont pas forcément représentatifs des conditions de recours de l'ensemble des salarié.es rencontré.es. En particulier, il est possible que ces salarié.es aient accepté de réaliser un entretien avec moi parce qu'ils s'estiment victimes d'une injustice. L'entretien a pu constituer un espace où la dénonciation d'une situation injuste trouve une réceptrice, là où l'interaction avec l'agent n'avait pas forcément pu assouvir ce besoin. À l'inverse, d'autres usager.es se rendant au service de renseignements dans ce qu'ils considèrent être une démarche de simple information ont peut-être moins perçu l'utilité d'un entretien avec une étudiante stagiaire à l'inspection du travail.

13 Certificat d'aptitude professionnelle.

À partir de leurs récits, nous chercherons à restituer les conditions objectives et subjectives de leur recours à ce service, que nous qualifierons de trajectoires de recours[14]. Cette analyse processuelle s'appuiera sur deux types de littérature, qui présentent des points de jonction tout en pouvant être schématiquement distingués. Un premier type de travaux analyse les processus au fruit desquels émerge un conflit, ou au contraire, les conditions qui garantissent la régulation non-conflictuelle des rapports de travail. Parmi ces travaux, ceux qui analysent les conditions d'émergence d'un « discours de l'injustice » sont particulièrement précieux pour notre propos. C'est par exemple le cas du travail de Marlène Benquet qui restitue, au-delà du « pourquoi » de la grève, « l'émergence d'une perception de sa situation de travail et d'emploi comme injuste », afin d'analyser les conditions de possibilité d'une grève de caissières en supermarché (Benquet, 2011, p. 130). Le deuxième ensemble de recherches que nous mobiliserons concerne, plus précisément, les processus au fruit desquels les salarié.es recourent au droit et à la justice et la différenciation des trajectoires de recours selon les caractéristiques sociales. Ces travaux portent essentiellement sur le recours aux prud'hommes (Trémeau, 2017b ; Salin, 2020), à l'exception de celui d'A. Lejeune, qui intègre les démarches de renseignement précédant la judiciarisation (Lejeune, 2021). Le recours à cette littérature est d'autant plus justifié que les motifs de recours aux services de renseignements en droit du travail sont dans des proportions similaires aux motifs de recours aux prud'hommes.

On commencera par étudier les processus au terme desquels une situation de travail est cadrée comme injuste et donne lieu à une visite du service. Les cas de rupture progressive ou brutale des arrangements au travail et de l'ordinaire du travail révèlent la forte demande de justice qui régit le recours (1.1.). Cela contribue à expliquer l'attente de reconnaissance institutionnelle que l'on observe dans l'interaction de guichet, bien que les agents n'accèdent pas ou peu à cette demande (1.2).

1.1. Trajectoires de recours. Des délégitimations de l'implication professionnelle

Comme pour les ruptures de contrat des personnels de maison rencontré.es par Alizée Delpierre, les salarié.es qui recourent au service de renseignements expriment le franchissement d'une « ligne rouge ». La prise de conscience de l'injustice, entraînant des reproches adressés à l'employeur.e (Felstiner et al., 1991), peut prendre deux formes : la « rupture » peut être « mûrie », intervenant au terme de conflits successifs (1.1.1.), ou « brutale » lorsqu'elle implique un dépassement soudain

14 Nous parlerons ici de trajectoires de recours plus que de carrières. Le concept de carrière, inspiré de travaux interactionnistes (Goffman, 1968 ; Becker, 1985), a été utilisé pour évoquer les changements de situation, de construction institutionnelle de celle-ci et de perception individuelle de ces transformations. Il a pu être mobilisé au sujet des usages de la CAF (Dubois, 2015, p. 88), de la procédure de reconnaissance des maladies professionnelles (Marchand, 2016) ou encore du recours au tribunal de prud'hommes (Salin, 2020). Ces trois usages ont en commun de chercher à objectiver les étapes nécessaires au recours à des institutions leur imposant des procédures : le terme de « carrières juridiques » renvoie pour les prud'hommes – qui constitue, parmi ces objets, le plus proche du nôtre – aux « passages obligés de la requête » (Salin, 2018, p. 122). À l'inverse, il n'y a pas de procédure formellement requise pour solliciter le service de renseignements en droit du travail, et nous nous concentrons sur l'interaction qui y a cours plus que sur le conflit au travail envisagé de façon longitudinale, ce qui incite à mobiliser le concept plus large de « trajectoire ».

d'une limite légale et/ou symbolique (1.1.2.) (Delpierre, 2019). Contrairement à cette auteure cependant, et aux « éléments déclencheurs » du recours au service de renseignements les plus fréquemment rencontrés par A. Lejeune (Lejeune, 2021, p. 73), nous entendrons par « rupture » non seulement les ruptures de la relation contractuelle, mais des ruptures symboliques de la légitimité de la subordination. Celles-ci s'inscrivent parfois dans des temporalités plus longues, et nous intéressent en tant qu'elles s'accompagnent du recours à des intermédiaires du droit.

1.1.1. Un recours consécutif à une rupture des arrangements

Dans un premier type de cas, le recours à l'inspection du travail procède d'une accumulation de situations d'injustices, dont les salarié.es souhaitent faire vérifier la légalité. Ces salarié.es, peu qualifié.es, travaillent dans des secteurs où la précarité, et par conséquent l'expression de la subordination, peuvent être importantes (Willemez, 2017a, p. 114). Comme pour les employé.es de maison rencontré.es par Alizée Delpierre, ils et elles se trouvent engagé.es dans des « conflits successifs ». Ceux-ci érodent progressivement les « fondements moraux » légitimant la relation de subordination salariale (Delpierre, 2019). Cette érosion progressive fait que les salarié.es cherchent à étayer légalement le sentiment d'injustice et, éventuellement, à réclamer leur dû.

C'est dans le récit d'Hamid Tawil que ce processus d'érosion des fondements moraux a été le plus palpable[15]. Cet homme de 40 ans, travaillant depuis cinq ans comme technicien service rapide dans un petit établissement de réparation automobile, a déjà exercé dans plusieurs entreprises de ce type, en vertu de sa formation comme mécanicien de ferme dans son pays natal, la Tunisie. Un accident du travail dans son entreprise antérieure lui a causé une hernie discale et une sciatique, provoquant son licenciement pour inaptitude. Considérant qu'il ne trouverait pas de travail dans son secteur d'activité s'il évoquait ses restrictions médicales ou demandait un aménagement de poste, il a ensuite postulé à d'autres établissements sur le même poste, dont Superpneu, où il travaille depuis six ans.

Interrogé sur les problèmes qu'il rencontre avec son employeur, Hamid Tawil met tout d'abord en avant son dévouement. Il raconte avoir accepté de faire des heures supplémentaires après le transfert d'un de ses collègues dans un autre établissement, pour augmenter son revenu, mais aussi parce que son patron était « dans la merde » et qu'il ne voulait pas le « décevoir » ni le « laisser tomber ». De même, il explique qu'il lui arrive fréquemment de ravitailler l'atelier en chiffons avec son véhicule personnel, bien que cela ne lui soit pas demandé, pour faciliter son travail et celui de ses collègues. Ces services rendus à son employeur et à ses collègues s'inscrivent dans une organisation du travail largement régie par des accords oraux. Jusqu'à peu, Hamid Tawil travaillait ainsi deux samedis par mois, pour un total de 46 heures par semaine, pour avoir un jour de repos le mercredi. De même, son employeur avait toujours accepté qu'il prenne une longue période de congés chaque été pour rentrer en Tunisie. Ces modalités de régulation des relations de travail peuvent être rapprochées de celles observées dans l'artisanat et le compagnonnage, où Bernard

15 Tous les extraits suivants sont tirés de l'entretien réalisé avec Hamid Tawil dans le Baldanois, le 9 octobre 2018.

Zarca a observé une « économie des échanges informels » (Zarca, 1986, p. 16). Dans le contexte de travail qu'il décrit, où la « complicité de métier » est importante, les services réciproques « contribuent à tempérer une éventuelle exploitation conçue en termes strictement économiques, et à modeler des rapports que l'on peut précisément appeler *rapports d'arrangement*[16] » (Zarca, 1986, p. 194). Parallèlement, la littérature sur les petites et moyennes entreprises a pu montrer l'importance des « micro-arrangements ». Ceux-ci ont pour effet d'individualiser les situations et de conférer une place prépondérante au face-à-face entre salarié.es et employeur.es dans la négociation des relations de travail (Farvaque, Lefebvre, 2010), dans le cadre de « relations sociales faiblement encadrées par le droit » (Lepley, 2005, p. 233). Ce double apport bibliographique a pu être intégré par Camille Trémeau pour souligner la prégnance plus importante desdits arrangements chez les ouvriers du bâtiment que chez les coiffeuses qu'elle a rencontrées (Trémeau, 2017b). L'entretien avec Hamid Tawil nous permet cependant d'aller plus avant dans les fondements moraux d'un tel recours : outre de lui garantir certains avantages, l'inscription de son travail dans ces services mutuels a aussi pour effet de lui procurer une certaine reconnaissance symbolique. Comme les caissières rencontrées par M. Benquet (Benquet, 2011), Hamid valorise ces arrangements comme un marqueur de sa valeur au travail : leur existence se fait le signe de sa bonne entente avec sa hiérarchie et ses collègues, entente elle-même rendue possible par son aptitude à rendre service et à bien faire son travail.

La situation change lorsque l'employeur place son petit-fils à la tête de trois établissements, dont celui où travaillait Hamid. Lorsque le nouveau directeur lui annonce qu'il va être transféré dans un autre établissement, le salarié ne proteste pas et commence à y travailler, pensant que l'accord oral concernant ses horaires reste valable. Son nouvel employeur revient cependant sur cet engagement : celui-ci ne figure pas sur l'avenant qui est remis à Hamid Tawil quasiment un an plus tard, après ses relances répétées pour l'obtenir. Quelques mois plus tard, alors qu'Hamid avait l'habitude de prendre quelques jours de congés pour l'Aïd, puis trois semaines pendant l'été pour retourner en Tunisie, ses congés lui sont refusés. Évoquant ce revirement de posture de son employeur concernant ses horaires de travail, Hamid imite les propos de ce dernier dans des termes qui rappellent la servitude :

> « AB : Donc ils ont mis un an…
>
> Hamid Tawil : Voilà, vous avez tout compris. À chaque fois que je leur demande : "Oui, on a un souci avec l'informatique, l'ordinateur ne prend pas en charge… On va le[17] régler." Et après, petit à petit : "On va le faire début janvier."» En janvier, moi, je les harcèle à chaque fois… normalement, ça aurait dû être fait avant, ça. Mais là, vu que c'est inchangé, c'est-à-dire je garde mon jour de repos, je garde tout.
>
> AB : Oui, si c'est écrit sur votre contrat initial, vous gardez tout…

16 C'est B. Zarca qui souligne.

17 Mon interlocuteur fait ici référence à l'avenant à son contrat de travail.

Hamid Tawil : Donc le problème, c'est que, dans mon contrat, c'est pas marqué un jour, c'est ça le souci… parce qu'ils jouent avec les mots. C'est marqué : "39h".

AB : D'accord. Mais oui, tout le reste, heures supplémentaires, c'est pas…

Hamid Tawil : Voilà, ça passe en prime. Mais vu que c'est inchangé, moi, j'ai un jour de repos, normalement… voilà. Là, il me dit : "Moi, si je veux, je t'enlève tous les mercredis, tu travailles du lundi au samedi, et tu n'auras rien du tout." Ah oui, quand même, tant qu'à faire. Alors, je sais pas, tu veux que je travaille chez toi aussi ? Je viens chez toi, je te fais le jardin, comme ça… Attends, le truc, c'est passé, c'était il y a des milliers d'années, c'est pas maintenant, on est en 2018. »

Hamid Tawil compare cette modification subite de ses conditions de travail, et le durcissement du discours de l'employeur qui l'accompagne, à l'avènement d'une forme de relation de domesticité, voire d'esclavage – le « truc » datant de « milliers d'années », ce qui peut constituer une façon d'exprimer les rapports de racialisation internes à ses relations de travail. Il regrette d'ailleurs son entreprise antérieure qui était comme « une famille » : « on était vraiment, si celui-là il tombe, l'autre il se lève… "hop, je suis là" », et attache une importance particulière à une ambiance d'entraide et aux arrangements qui la fondent. Il avance que la remise en cause d'une régulation des relations de travail fondée sur les échanges de services et des accords oraux a des conséquences sur sa santé mentale.

« Hamid Tawil : C'est le refrain, c'est la chanson de toute la famille. À chaque fois que vous avez un souci : "Si tu es pas content, tu as qu'à démissionner". "Eh bien, ma démission, tu l'auras pas. Tu as deux choix : ou de me virer, ou de me licencier." Et tellement j'avais les nerfs, j'avais les nerfs, j'avais les nerfs, c'est-à-dire je commençais à être perturbé, je commençais à être perturbé, je commençais à avoir beaucoup de problèmes. Même mes gosses, à chaque fois qu'il y a un souci, d'habitude, je suis cool, là, maintenant, je commence à embêter tout le monde. J'envoie tout le monde balader. C'est pas normal… »

La survenue d'un nouvel accident du travail, bien que provoquant la suspicion de ses supérieur.es hiérarchiques, permet alors à Hamid de prendre ses distances avec son entreprise tout en engageant des démarches pour se renseigner sur ses droits.

« Hamid Tawil : J'ai dit : ma parole, le jour que ça va tomber en accident du travail où je vais crever, ils vont plus me voir. Je vais les mettre dans la merde. Au début, ça marchait nickel, et un jour, je suis en train de travailler comme ça, la machine est tombée sur moi, paf, sur mon poignet. L'os, il est sorti comme ça, c'est une blessure… mon collègue, il m'a envoyé directement… comment ça s'appelle… la clinique de la rue Victor Hugo… il m'a emmené en voiture directement aux urgences. (…) Et eux, soi-disant, ils croyaient que moi je l'ai fait exprès. (…) En fait, [la comptable] cherche la bête pour qu'elle me donne pas le triptyque[18]. Au lieu que ça passe accident, ça passe

18 Il s'agit du formulaire à remplir par l'employeur et le salarié pour demander à l'Assurance maladie la reconnaissance du caractère professionnel d'un accident, de façon à déclencher la prise en charge des soins.

> en maladie. J'ai dit : "Non, il faut pas mélanger les choses. Si elle cherche la bête… Alors moi, à ce moment-là, je vais porter plainte. Voilà, c'est tout." »

Si la comptable finit par donner le triptyque à Hamid, ce dernier reste néanmoins en colère contre sa direction et profite de son arrêt de travail pour se rendre aux renseignements. Il souhaite ainsi vérifier la légalité d'un certain nombre de situations sur lesquelles il s'interroge depuis un certain temps, telles que le montant de la prime de salissure, les heures supplémentaires ou encore la prise de congés. Compte tenu de la dégradation de ses relations avec son employeur, il entend confronter ce dernier sur ces questions lorsqu'il retournera travailler :

> « Hamid Tawil : Mais comme je vous dis, moi, en fait, c'est que j'ai un principe. Donne-moi mes droits, je te donne mes droits, donnant-donnant. Tu es sympa avec moi, je serai sympa avec toi. »

Il avait déjà eu recours à ce même service, ainsi qu'à une permanence CGT, à l'occasion de deux licenciements précédents, l'un pour inaptitude et l'autre pour faute.

Ainsi, pour Hamid Tawil, la subordination impliquée par le contrat de travail n'est acceptable que si l'implication des salarié.es dans leur travail fait l'objet de contreparties, venant reléguer au second plan la relation de subordination. À l'inverse, la contestation de ces arrangements est à l'origine d'un discours d'injustice, « c'est-à-dire du constat d'un décalage entre *ce qui est* et *ce qui devrait être*[19] » (Benquet, 2011, p. 150). La rupture d'un équilibre de services rendus ou d'accords oraux peut conduire à se renseigner sur des situations considérées comme injustes pour savoir s'il est possible de réclamer ses droits à l'employeur.e, de même qu'elle peut conduire d'autres salarié.es à se syndiquer (Berthonneau, 2020). Nous avons d'ailleurs plusieurs fois observé que la visite à l'inspection, quel que soit le service, faisait suite à un accident du travail ou un arrêt de travail. Tout se passe comme si le temps rendu disponible par l'interruption de l'activité constituait le déclencheur d'une démarche envisagée depuis un certain temps alors que le salarié.e questionnait de façon croissante son investissement au travail[20]. Ces résultats invitent à décorréler l'identification d'un conflit, liée à la perception d'une injustice, et le fait d'avoir une « vision claire des droits qui sont violés ou bafoués » (Lejeune, 2021, p. 71). Comme pour certain.es jeunes salarié.es étudié.es par C. Trémeau, ce type de recours à l'inspection procède avant tout d'une « définition morale du tolérable et de l'intolérable » (Trémeau, 2017b, p. 166). Le droit vient étayer cette perception dans un second temps : c'est parce que Hamid Tawil estime que sa direction est allée trop loin en rompant un cycle de réciprocité, qu'il va s'informer sur ses droits comme mesure de rétorsion, de façon « offensive » (Trémeau, 2017b, p. 168), et non parce qu'il considère de prime abord que son employeur est dans l'illégalité. Ainsi, les sentiments d'injustice ne sont pas systématiquement

19 C'est M. Benquet qui souligne.

20 Bien que ces chiffres soient probablement sous-estimés, dans la mesure où nous n'avons eu connaissance d'arrêts de travail que lorsque le sujet était spontanément évoqué par les salarié.es, les visites à l'inspection du travail en situation d'arrêt de travail, tous motifs confondus, représentent 10 % de l'ensemble des entretiens observés aux services de renseignements du Baldanois.

indexés sur la perception d'une illégalité (Trémeau, 2017b, p. 166), mais peuvent trouver leur origine dans un préjudice qui est avant tout cadré de façon morale (Cissokho, 2022).

Tout comme les salarié.es de PME ayant recours aux prud'hommes, le recours à l'inspection du travail peut donc inclure une « forte composante de demande de justice » (Farvaque, Lefebvre, 2010, p. 24) : le cas que nous venons d'analyser, de délitement successif des relations de travail, en constitue un exemple paradigmatique. Il s'observe lorsque les relations professionnelles sont régies par des contrats oraux impliquant la perception d'une confiance réciproque. La succession d'événements dans lesquels l'employeur.e use de son pouvoir hiérarchique d'une façon perçue comme arbitraire, alors que son existence était jusqu'ici masquée par une économie de services rendus, est alors perçue comme une vexation. Elle entraîne progressivement des « modifications de la perception subjective des situations professionnelles » (Benquet, 2011, p. 134).

1.1.2. Un recours consécutif d'une rupture brutale de l'ordinaire du travail

Cette demande de justice s'observe également lorsque le recours au service de renseignements découle d'une rupture brutale de l'ordinaire du travail. Si ces salarié.es font état d'autres problèmes antérieurs, jugés moins conséquents, le recours trouve sa source dans un événement catégorisé comme une manifestation brutale de l'autorité hiérarchique. La subordination à l'employeur.e y est affirmée de façon forte, alors que la quotidienneté des relations de travail rendait auparavant cette domination moins tangible. L'événement relaté par les salarié.es provoque un changement soudain de la situation de travail, et les met dans une situation qui leur semble insoluble au vu de leurs contraintes ou de leurs projets. Autrement dit, les salarié.es subissent un tort matériel, imputé à une décision injuste de l'employeur.e.

Cette rupture de l'ordinaire du travail prend dans les entretiens réalisés des formes différentes. Elle peut tout d'abord être conçue comme une manifestation de l'arbitraire patronal parce qu'une décision de l'employeur vient mettre en péril l'équilibre entre parcours professionnel et choix personnels. C'est le cas pour Manuela Lupescu. Cette salariée roumaine de 27 ans travaille depuis huit ans dans une entreprise de nettoyage d'immeubles commerciaux. Son employeuse a refusé tardivement sa prise de congés au mois d'août, alors que Manuela Lupescu n'avait pas d'autre choix que d'arrêter le travail pour garder son fils de trois ans, dont la garde par une nounou aurait été trop onéreuse. Elle s'interroge ainsi sur les conséquences d'un éventuel abandon de poste. De même, Bouchra Maadawi, auxiliaire de vie dans un établissement de TrèsPropre, grande entreprise de services à la personne, a obtenu la formation non rémunérée de technicienne d'aide sanitaire et sociale qu'elle convoitait depuis plusieurs années. Cependant, ses employeur.es ont refusé à deux reprises sa proposition de rupture conventionnelle. Elle s'interroge donc sur la meilleure façon de mettre un terme à son contrat, tout en conservant ses droits aux allocations chômage. Enfin, le dernier cas de figure rencontré concerne la disparition des ressources financières garanties par le travail, qu'elle prenne la forme d'une mise à pied, d'un entretien préalable à licenciement ou d'un empêchement de percevoir des entrées financières.

Dans ces cas, et tout comme pour le recours aux prud'hommes des jeunes salarié.es rencontré.es par C. Trémeau, le recours à l'inspection du travail est défensif : il consiste à réagir à une situation imposée par la direction et jugée sans issue, face à laquelle le droit constitue un « ultime recours »[21]. Les salarié.es cherchent alors à consulter une institution susceptible de les informer et de les conseiller sur la légalité de cette situation, mais le font souvent sans avoir le « capital procédural » nécessaire pour savoir ce qu'ils peuvent légitimement attendre des différentes institutions (Spire, Weidenfeld, 2011). C'est le cas pour Manuela Lupescu qui, comme d'autres personnes rencontrées, s'est de prime abord rendue à Pôle emploi, en pensant que cette institution était la plus à même de la conseiller :

> « AB : Là, l'inspection du travail ? Vous connaissiez déjà, vous étiez déjà allée ?
>
> Manuela Lupescu : Non non non, j'ai… j'ai pensé qu'à Pôle emploi. Donc j[e suis] partie de Pôle emploi. J'allais à Pôle emploi, j'ai demandé, et là il a dit que c'est mieux si j'[étais] allée à… Direccte, là, pour tous les problèmes, tous les questions, tous les réponses, et après j'ai été là-bas. C'est de Pôle emploi que j'ai été.
>
> AB : Donc vous êtes d'abord allée voir Pôle emploi en leur disant "avec ma patronne, il y a des problèmes".
>
> Manuela Lupescu : Oui elle a dit, on peut pas vous écouter maintenant, c'est juste avec rendez-vous… Je crois que j'ai jamais été à Pôle emploi, jamais. Donc j'ai pas de conseiller j'ai rien, on m'a dit vous allez à Direccte, là il va vous aider. »[22]

Outre ces difficultés matérielles, qui concernent la survie financière ou la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, l'occurrence de cet événement a également des conséquences symboliques. Il peut être perçu comme une injustice par les salarié.es, ce qui engage leur perception d'eux-mêmes comme travailleur.es. Plus précisément, comme dans la sous-section précédente, l'événement soudain qu'ils relatent vient condenser et représenter l'absence de reconnaissance dont leur implication au travail a pu faire l'objet.

Cette absence de reconnaissance peut être liée à un déni de compétence, alors même que les salarié.es étaient convaincu.es de leur légitimité à exercer le métier. C'est ce qu'explique Marielle Komba, âgée de 56 ans. Née au Gabon, elle a longtemps travaillé en Italie comme aide-soignante avant d'être licenciée pour avoir dénoncé le traitement indigne des personnes en situation de handicap dans l'établissement médicalisé où elle travaillait. Suite à cela, elle a émigré en France, où elle exerce depuis quelques mois comme auxiliaire de vie dans plusieurs établissements. Chez une personne âgée dont elle devait faire la toilette et le ménage, elle a constaté que le bilan des selles n'était pas aux normes, ou encore que la bénéficiaire, épileptique, avait un dentier décollé qu'elle

21 Ce recours défensif à l'inspection du travail ne constitue cependant pas nécessairement « une forme améliorée d'*exit* », comme pour les recours aux prud'hommes de certain.es salarié.es rencontré.es par C. Trémeau (Trémeau, 2017b, p. 167).

22 Entretien avec Manuela Lupescu, Baldanois, 23 juillet 2018.

risquait d'avaler en cas de crise. Inquiète pour cette dernière, elle a alors contacté son entreprise pour leur signaler ces dangers. Dès le lendemain, elle a été convoquée à un entretien avec la direction, qui l'a forcée à signer un document alors qu'elle avait oublié ses lunettes et ne pouvait pas s'enquérir de son contenu. Le document annonçait une rupture de sa période d'essai, et lui interdisait également de travailler chez un concurrent pendant une durée de deux mois. Marielle Komba exprime son amertume quant au refus de ses supérieur.es de prendre en compte ses alertes concernant la santé des bénéficiaires :

> « Marielle Komba : Donc ils ont vu que je connaissais très bien le métier, et que j'étais pas comme les auxiliaires de vie normalement, parce que j'ai remarqué aussi, à Baldan, il y a beaucoup de filles qui travaillent, qui n'ont pas le diplôme. Bon, on prend soin d'une mamie qui a une démence sénile, la promener faire les courses ça va, mais quand ils ont des pathologies… donc ils ont vu peut-être que j'étais dangereux pour eux, que je pouvais porter plainte, que je pouvais faire des ennuis, pour la dame que je connais, parce que moi j'avais du mal de la laisser. (…) Ils se sont dit "celle-là, avec ses connaissances". La directrice m'a dit "avec vos compétences…". Comme si avoir des compétences aujourd'hui ça devient un problème. »[23]

Dans le cas de Marielle Komba, cette rupture consiste à dénier, quelques semaines à peine après le début du contrat, le bien-fondé de ses compétences professionnelles. Sa longue expérience serait une des causes de son interdiction de travail, la direction craignant une dénonciation de sa part. Si c'est Marielle Komba qui exprime de la façon la plus explicite ce sentiment déni de reconnaissance au travail, d'autres salarié.es relient également la décision défavorable dont ils et elles ont fait l'objet à un désaveu de leur investissement dans l'entreprise. C'est le cas de Bouchra Maadawi, également auxiliaire de vie. Décrivant son travail chez TrèsPropre, elle souligne l'importance qu'elle attribue au côté « social » du métier, et l'empathie importante qu'elle ressent pour certain.es de ses usager.es. Elle avance ainsi que la direction aurait refusé sa rupture conventionnelle, parce qu'elle savait que son investissement pour l'entreprise serait inconditionnel, quelles que soient les décisions prises la concernant :

> « Bouchra Maadawi : J'étais quelqu'un de, on va dire… honnête, qui cherche pas la petite noise, qui cherche pas… Donc trop gentille. Alors vous savez ce qu'il a dit à la déléguée du personnel le directeur ? "Oui Bouchra, elle est naïve – il a pas dit naïve – elle est trop gentille donc elle nous fera pas de problèmes, mais on le garde, la rupture conventionnelle, pour des gens qui vont nous créer des problèmes. Il a dit à la déléguée du personnel, qui m'a répété. Donc vous voyez l'ambiance… »[24]

L'occurrence de l'événement peut ainsi conduire ces salarié.es, dans un même mouvement, à tenter de réduire leur investissement à son strict minimum et à se rapprocher de l'inspection du travail ou d'autres institutions de conseil juridique. Bouchra Maadawi explique ainsi :

23 Entretien avec Marielle Komba, Baldanois, 8 octobre 2018.

24 Cet extrait, ainsi que le suivant, sont tirés de l'entretien avec Bouchra Maadawi, Baldanois, 6 octobre 2018.

> « Bouchra Maadawi : Parce que moi cette entreprise, TrèsPropre, pendant six ans et quelques mois, c'était comme un bébé pour moi. Je m'investissais. Maintenant je m'investis moins – je suis toujours professionnelle, on peut pas changer du jour au lendemain, mais je reste – je réfléchis, je me dis "ne te prends plus la tête comme tu faisais avant" : "pourquoi elle fait pas ci", "pourquoi la cliente elle a pas fait ça, peut-être ça va me retomber dessus, nanani nanana…" Beaucoup de stress. (…) Mais quand même je reste assez sensible à l'affectif, beaucoup de compassion et beaucoup de… d'empathie. »

La décision défavorable de l'employeur contribue à remettre en question l'implication affective et la réflexivité dont Bouchra Maadawi faisait preuve jusqu'alors auprès des bénéficiaires. D'autres salarié.es cherchent à réduire les arrangements qu'ils consentaient auparavant, comme Manuela Lupescu : depuis que ses relations se sont durcies avec son employeuse, cette femme de ménage a arrêté de changer les ampoules défectueuses dans les lieux qu'elle nettoyait. Cette tâche supplémentaire allonge en effet son temps de travail sans contrepartie monétaire[25]. L'événement catégorisé comme étant à l'origine du recours est donc aussi susceptible, dans le même temps, d'infléchir les catégories de perception du travail et de l'investissement dans le travail.

Qu'ils signalent une rupture brutale ou relatent une succession de ruptures des arrangements, les récits des salarié.es rencontré.es comportent donc une forte charge morale, qui est également visible dans les recours des salarié.es aux permanences syndicales (Willemez, 2017a, p. 122). Comme pour les caissières rencontré.es par M. Benquet, les fondements moraux de ces discours de l'injustice s'articulent chez nos interlocuteur.es autour de deux piliers : une perception de soi-même comme travailleur.e impliqué.e et dévoué.e au travail, et la perception d'une rétribution insuffisante, ou dénégation, de cet investissement (Benquet, 2011). La perception de cette injustice a des conséquences sur la façon d'exercer son travail : les salarié.es expriment une évolution « du goût du travail bien fait au désinvestissement » (Benquet, 2011, p. 133). Ce désinvestissement n'a toutefois pas la même issue pour eux que pour ces caissières : il conduit ici à un recours individuel à l'inspection du travail, dont l'employeur.e n'aura parfois jamais connaissance, et non à une forme de conflictualité collective et ouverte telle que la grève. L'émergence d'un discours d'injustice ne dépend donc pas ici de sa « possibilité d'élaboration collective » (Benquet, 2011, p. 155). Ayant enquêté cette question par entretiens sans disposer de matériaux approfondis et de première main sur les relations professionnelles dans les établissements concernés, il nous est difficile de creuser plus avant les conditions de non-émergence de cette conflictualité collective. Certains des entretiens font malgré tout signe vers l'inexistence des collectifs de travail, comme dans l'entreprise de Marielle Komba, ou vers la division de ces collectifs, comme dans celle de Bouchra Maadawi ou d'Hamid Tawil.

Par conséquent, la majeure partie des salarié.es ne développent pas de distinction entre « eux » (les responsables) et « nous » (les salarié.es) » (Benquet, 2011, p. 133), mais plutôt entre « eux » et « moi », cadrant ainsi l'injustice comme un tort individuel. C'est alors le recours au droit et à l'État

25 Entretien avec Manuela Lupescu, Baldanois, 23 juillet 2018.

qui constitue un outil de réparation à la fois matérielle et symbolique de cette injustice, ce recours apparaissant comme une forme particulière d'expression des conflictualités au travail. Comment l'injustice qui sous-tend la démarche de consultation juridique est-elle alors reproduite ou traduite par les salarié.es lorsqu'ils passent la porte du service ? Comment les agents se saisissent-ils ou non du discours d'injustice qui s'exprime alors ?

1.2. Le discours d'injustice face aux agents de renseignement. Une recherche de validation institutionnelle mise en défaut

Dans une partie importante des interactions que nous avons observées, et dans la continuité des discours d'injustice formulés devant la chercheuse, la démarche de renseignement des salarié.es prend la forme d'une attente de reconnaissance, de la part de l'institution que représentent les agents, de l'injustice qu'ils estiment subir. Cette attente peut occasionner des tensions avec les agents sur la définition de l'interaction de renseignement. Celles-ci fournissent de premiers éléments de compréhension du cadrage juridique que les agents de renseignement mettent en œuvre.

Encadré n° 2. Le codage des interactions. Un outil heuristique d'analyse des attentes des salarié.es

Pour mieux saisir les attentes dans lesquelles s'insère le recours à l'inspection du travail, nous avons tiré parti de la mise en série des 112 observations réalisées aux renseignements pour opérer, à partir de ces matériaux qualitatifs, des comptages (Peneff, 1995). Dans une démarche inductive, nous les avons recodées en items, à partir du verbatim et des éléments infra-verbaux que nous avions pris en note. Nous avons ainsi dégagé cinq attentes, qu'elles soient explicites ou non, manifestées face à l'agent de renseignement : l'information, le conseil, la confidence, la dénonciation, et l'intervention de l'inspection du travail. Ces catégories descriptives intermédiaires nous ont ensuite permis d'analyser, de façon plus dynamique, la façon dont l'injustice était exprimée face à l'agent, et de construire des axes de tension plus globaux concernant la définition de l'interaction[26].

Trois de ces catégories pointent des demandes qui sont constitutives de la définition institutionnelle du service de renseignements en droit du travail. Elles n'impliquent pas que les salarié.es relatent les détails de leur situation. La demande d'information est la plus fréquente, et concerne près de deux tiers des scènes observées. Le remplissage de cet item signifie que le salarié.e, à un moment ou un autre de l'interaction, demande une information factuelle sur le droit du travail. De même, la demande de conseil, qui recouvre un peu plus du quart de ces scènes, désigne les interactions dans lesquelles l'usager.e demande un conseil concernant les démarches à suivre ou la stratégie à adopter pour faire valoir ses droits. Enfin, la demande d'intervention concerne les cas, déjà abordés au chapitre 2, où l'usager.e sollicite une intervention de l'inspection du travail, ce qui est le cas dans 17 % des scènes observées.

26 Nous renvoyons à l'annexe n° 9.2. pour une restitution des résultats de ce codage sous forme de tableau.

Les scènes codées comme dénonciation ou comme confidence, sur la définition desquelles nous reviendrons plus bas, nous intéressent quant à elles à double titre. D'une part, la place que peut y prendre la parole salariée permet de saisir la façon dont le travail et le droit y sont mis en mots. En outre, répondre à ces attentes ne fait pas partie de la définition institutionnelle du service. À ce titre, elles sont susceptibles de créer des tensions de définition entre salarié.es et agents concernant la mission légitime de l'inspection du travail, qui renvoient à des conceptions différentes du rôle du droit dans la régulation des relations professionnelles. Le fait de se concentrer sur les scènes qui répondent à l'une ou l'autre de ces catégories, permet de rendre explicites les normes véhiculées par les agents de renseignement au cours de l'interaction.

Aux services de renseignements, cette tension est particulièrement visible dans les interactions codées comme « dénonciation » (un peu plus d'un tiers des observations) et comme « confidence » (près d'un quart des observations). D'ailleurs, 10 % de l'ensemble des observations dans les services de renseignements ont été codées avec ces deux items à la fois. Dans ces interactions, on observe une tension sur la définition du service que les agents de renseignement rendent aux salarié.es. Les interactions codées comme « dénonciation » désignent les cas dans lesquels le salarié.e produit un « discours d'injustice » (Benquet, 2011). Contrairement aux propos relatés dans la section précédente, les destinataires de ce discours d'injustice ne sont pas ici la chercheuse ou l'employeur.e, mais bien l'agent. Ici, le dénonciateur.e, qui est aussi la victime, insiste sur l'injustice vécue tout en mettant en évidence « la référence à un coupable ou à un responsable ». Contrairement aux lettres de dénonciation étudiées par Luc Boltanski, ce dernier est rarement « représenté par une synecdoque d'abstraction » (Boltanski et al., 1984, p. 3), mais bien plutôt incarné et singularisé : il s'agit souvent de l'employeur.e ou d'un.e supérieur.e hiérarchique. Le salarié.e cherche à obtenir de la part de l'agent la reconnaissance du caractère injuste et arbitraire de la situation, et la responsabilité du coupable. Dans les interactions codées comme « confidence », le récit de la situation de travail est accompagné d'éléments portant sur la situation extra-professionnelle de l'individu : difficultés financières, situation matrimoniale, caractérisation précise des relations inter-individuelles avec les collègues ou les supérieur.es hiérarchiques. Tout comme dans le type de récit précédent, le récit de confidence comporte une recherche de reconnaissance de la situation difficile de l'usager.e. Les éléments concernant la situation personnelle soulignent les conséquences délétères de l'injustice.

Ces deux registres de la dénonciation et de la confidence ont ainsi pour point commun de chercher à susciter la reconnaissance institutionnelle de l'injustice subie au travail, soit en pointant un coupable ou un responsable, soit en contextualisant par des informations personnelles les effets néfastes de cette injustice. Cette recherche de reconnaissance peut concerner deux dimensions de la distorsion entre le fait et le droit[27] que constitue le discours d'injustice (Benquet, 2011, p. 131) :

27 On parle ici du droit tel qu'il est projeté par les salarié.es, et non du droit effectivement inscrit dans les dispositions légales, que les salarié.es ignorent le plus souvent, comme l'ont déjà explicité des enquêtes précédentes (Willemez, 2017a ; Lejeune, 2021).

l'(a)normalité de la situation (1.2.1.), et sa gravité (1.2.2.), ces deux dimensions pouvant se manifester de façon concomitante dans une même interaction.

1.2.1. « Est-ce que c'est normal ? ». De l'anormalité au droit

Dans certains cas, les salarié.es cherchent à mettre à l'épreuve la normalité de la situation à laquelle ils et elles sont confronté.es. C'est le cas d'une vendeuse dans une boulangerie que nous appellerons BonPain. Elle se rend au service de renseignements du Baldanois, où elle est reçue par Pierre Daforre, contrôleur du travail. Cette salariée a été reprise par le nouvel employeur de la boulangerie après un changement de gérance, ce qui, selon elle, dégrade ses conditions de travail.

> « La salariée : Je viens vous voir parce que j'ai changé d'employeur, et il me change mes horaires tous les 15 jours. Est-ce que c'est normal ?
>
> Pierre Daforre (*haussant les épaules*) : Pourquoi pas, ils ont le droit de le faire, mais c'est bizarre.
>
> La salariée : Mais là, ça fait 9H de travail en continu dans la même journée.
>
> Pierre Daforre : Ce n'est pas interdit, jusqu'à 10H de travail ce n'est pas interdit. La seule chose que l'employeur ne peut pas modifier c'est la durée du travail, si vous êtes à 35H il doit vous maintenir à 35H. (…) Il faudrait savoir pourquoi on vous modifie ces horaires, pour pouvoir contester.
>
> La salariée : OK. Une autre question c'est que le 17 mai, juste après le changement de propriétaire qui avait eu lieu le 16, j'ai reçu un texto de mon ancienne patronne qui me disait que le magasin serait fermé, donc que ce n'était pas la peine d'aller au travail. Donc je ne me suis pas présentée, et sur mon bulletin de salaire j'ai vu qu'on ne m'avait pas payé la journée du 17, et quand je l'ai dit à l'employeur il m'a dit que je ne m'étais pas présentée.
>
> Pierre Daforre : Alors ça non, dès lors que l'établissement est fermé à l'initiative de l'employeur, vous devez être rémunérée.
>
> La salariée : Oui, mais quel employeur ?
>
> Pierre Daforre : Ça dépend. L'entreprise a fermé quand ?
>
> La salariée : La vente date du 16 mai.
>
> Pierre Daforre : Alors c'est au nouvel employeur qu'il faut s'adresser.
>
> La salariée : Mais je lui en ai déjà parlé, il ne veut pas ! Il aurait aimé que je vienne pour faire le nettoyage de la boutique !

Pierre Daforre : Oui, après concernant les horaires, vous pouvez demander que ça bouge moins.

La salariée : Oui parce qu'avant j'avais mon lundi et mon mardi, je pouvais aller voir mon fils à Paris ! Maintenant je ne peux plus !

Pierre Daforre : Oui, il faudrait demander des horaires réguliers, ça, ça peut se demander (*La salariée explique ensuite que l'entreprise ne semble pas affiliée à un service de médecine du travail*). Vous pouvez faire un courrier, sinon sollicitez par écrit l'intervention de nos services. (*Il ne développe pas et change de sujet*) Et sur les horaires, c'est curieux, il faut que vous demandiez des horaires réguliers, je ne sais pas pourquoi vos horaires changent comme ça.

La salariée : Les autres vendeuses j'ai réussi à avoir leur planning, elles tournent aussi, mais une semaine elles sont du matin, une semaine du soir. Moi, vu que j'étais déjà là avant, et que j'avais deux ans d'ancienneté, il me met des horaires différents. Et il y a des fois où je suis seule le matin ! C'est normal ça ? D'être toute seule dans un magasin ? Et je dois nettoyer les vitres, je ne faisais pas ça avant !

Pierre Daforre : Oui, ça il gère comme il veut… Mais vous devez en discuter avec lui, profitez du courrier pour solliciter un rendez-vous, comme ça vous pouvez lui en parler.

La salariée : Non mais la gamine elle a 22 ans et…

Pierre Daforre : Laissez-moi finir ma phrase : vous lui demandez un rendez-vous, vous lui expliquez que vous habitez loin, que ça ne vous arrange pas que l'on vous déplace ces horaires, que vous avez besoin d'être deux dans le magasin parce que sinon les clients vous attendent et ce n'est pas dans l'intérêt du magasin, etc. »

La salariée renchérit pendant une trentaine de secondes sur l'absence injustifiée qui lui a été décomptée, et l'injustice que cela représente. Pierre Daforre fait un signe de tête puis se lève, signifiant la fin de l'entretien, et raccompagne la salariée jusqu'à l'ascenseur. Je note sur mon carnet que l'entretien a duré 12 minutes.[28]

Face aux questions de la salariée concernant la « normal[ité] » du changement d'horaires dont elle fait l'objet, la réponse de l'agent s'articule selon un double registre : celui de la légalité de la situation (« ils ont le droit de le faire », « ce n'est pas interdit ») et celui de sa normalité entendue ici comme la norme logique des relations de subordination au travail (« c'est bizarre », « c'est curieux »). À partir de ce deuxième registre de réponse, Pierre Daforre incite la salariée à se renseigner sur les raisons de sa modification d'horaires : sans qualifier les choix de l'employeur de façon normative, il renvoie ainsi la salariée à effectuer de nouvelles démarches auprès de ce dernier, voire auprès de ses collègues des unités de contrôle, mais ne qualifie pas la situation d'illégale. Cela ne semble pas satisfaire la salariée, qui apporte de nouveaux éléments justifiant de ce qui constitue selon elle l'anormalité de la situation : les conséquences personnelles de cette modification de la

28 Notes de terrain du 16 juillet 2018, Baldanois.

durée du travail (ne plus pouvoir rendre visite à son fils à Paris), d'autres transformations des conditions de travail (être seule dans le magasin, devoir nettoyer les vitres), et l'iniquité de cette situation par rapport à celle de ses collègues ayant moins d'ancienneté. Ces nouvelles preuves d'anormalité tendent donc, dans la bouche de la salariée, à devenir des preuves d'injustice. Cette recherche croissante de reconnaissance institutionnelle de l'injustice, ne transforme cependant pas le comportement de l'agent. Celui-ci continue à s'exprimer du point de vue de la légalité de la subordination du salarié à l'égard de l'employeur, et cherche à clore l'interaction au plus vite en récapitulant les points qu'il a mentionnés.

Cette interaction est donc celle d'une déception des attentes salariées en raison du décalage de registre entre celui d'une anormalité injuste, justifiant une reconnaissance institutionnelle, et celui, sur lequel se retranche ici Pierre Daforre, d'une vérification de la légalité au travail[29]. Pierre Daforre, qui a une des moyennes de durée de rendez-vous les plus courtes des agents du Baldanois, coupe ainsi court à l'interaction, et me signale après le rendez-vous qu' « on ne pouvait pas faire grand-chose ». Il pointe ainsi le décalage entre le discours d'injustice et sa mission officielle d'information sur les dispositions légales.

1.2.2. « C'est pas possible, ça ! ». De la gravité au droit

Dans d'autres cas, l'objectif recherché par les salarié.es, outre la résolution de la situation conflictuelle, est cette fois explicitement, et dès le début de l'interaction, d'obtenir une reconnaissance de la gravité de la situation. Le conflit concernant la définition de l'interaction n'en est dès lors que plus explicite. Cela nous permet de donner à voir plus amplement la tension, en interaction, entre le discours d'injustice et le discours légal porté par les agents. C'est le cas dans une interaction également observée dans le Baldanois, qui réunit Serge Floria, contrôleur du travail, et une serveuse de restaurant, accompagnée de son conjoint.

> « La salariée : Je viens vous voir parce que j'ai travaillé 3 semaines sans contrat dans un restaurant, *Les arbres verts* à Baldanet[30], et au bout de trois semaines on m'a gentiment dit d'aller voir si l'herbe était plus verte ailleurs… (*elle fait un petit sourire désabusé*).
>
> Le conjoint : Non non mais c'est pas ça, je précise qu'elle a demandé à avoir un contrat tous les jours et on lui en a jamais donné !
>
> Serge Floria, *interrompant* : C'est au salarié que revient le rôle de demander un contrat de travail. Sinon, au moins une déclaration préalable à l'embauche.
>
> La salariée : Mais si je n'ai pas d'écrit ?

29 Ce constat rejoint celui d'un inspecteur du travail dans un mémoire de psychologie consacré à la relation des agents de contrôle aux salarié.es et basé sur l'auto-analyse de ses pratiques. Selon lui, le passage de « l'anormal » à « l'illégal » est rendu nécessaire par « toute l'ambiguïté de la notion de norme, se situant aux marges de la description d'un état de fait ("ce qui se fait"), de l'indignation morale ("ça ne se fait pas") et d'un point de vue juridique ("il a pas le droit"), mélangeant le normal et le normatif » (Gourc, 2021, p. 68).

30 Commune située à 30 kilomètres de Baldan.

Serge Floria : Alors, c'est requalifiable en CDI à temps complet : ce n'est donc plus une période d'essai. Le CDI à temps complet peut être rompu de trois façons différentes (…) *(il développe de façon descriptive les dispositions légales sur ce point)*.

Le conjoint, *l'interrompt de façon assez agressive* : Elle a essayé d'avoir un contrat à temps complet mais elle n'en a pas eu !

Serge Floria : Tant qu'il n'y a pas de contrat écrit, le contrat n'est pas rompu et votre employeur doit vous fournir du travail. Si vous partez sans écrit pour du verbal c'est quoi ? Une démission ? (*Il récite ensuite pendant une trentaine de secondes des points techniques que je n'ai pas le temps de prendre en note, concernant les contrats*). Et maintenant pour répondre à cette question, on va regarder les règles de la période d'essai.

Le conjoint, *d'un air énervé* : Mais vous ne savez pas ! Elle a travaillé 220h et n'a pas été payée !

Serge Floria, *d'un air agacé* : Oui oui, mais ça c'est vous qui le dites, c'est au juge des PH de trancher. (*Il reprend son exposé sur la période d'essai et termine par)…* donc vous pouvez demander une requalification devant le juge en licenciement abusif, et vous aurez au maximum un mois de salaire, et des dommages et intérêts.

Le conjoint : Ah mais il y a plein d'autres choses…

Serge Floria (*continue à parler sans tenir compte de cette intervention*) : Et si vos heures sont supérieures à celles qui étaient déclarées, c'est un délit : c'est du travail partiellement dissimulé.

La salariée, *sur ton de l'évidence* : Du travail au black, oui.

Le conjoint, *scandalisé* : Et dans deux établissements différents !

Serge Floria : On va y venir. Donc concernant ce contrat et ces heures, c'est le juge des prud'hommes qui décidera. Vous avez eu un solde de tout compte ? Vous l'avez reçu, vous l'avez signé ? (*elle le lui montre*) Vous avez six mois pour le contester par recommandé avec avis de réception,et pour demander la totalité des heures qu'ils vous doit. Au-delà de 35H…

Le conjoint, *interrompant* : Oui, elles sont payées à 25 %…

Serge Floria, *interrompant* :… 25 puis 50 % au-delà de huit heures supplémentaires. (*il regarde plus attentivement le bulletin de salaire*) Ah, mais il vous a quand même payé 27H supplémentaires! C'est déjà bien ! Dans la restauration, les quatre premières heures sont majorées de 10 % et ensuite c'est 25 %. Il vous a aussi payé le panier repas !

La salariée : Oui mais je ne pouvais pas manger, on ne me laissait pas le temps de manger !

Serge Floria : Mais il le mettait à votre disposition ?

La salariée : Oui, mais je n'avais pas le temps de manger, parce que personne ne me remplaçait, il fallait servir les clients, etc.

Serge Floria : D'accord, mais l'employeur a le droit de le retirer si vous n'avez pas mangé au bout d'un certain temps. (*il reprend – le conjoint le regarde d'un air buté*) Donc il vous a payé déjà 1700 euros.

Le conjoint, *indigné* : Quand elle l'a demandé ! Quand elle l'a demandé ! Et puis, moi je suis un ancien chef d'entreprise donc je sais bien comment ça marche, et on s'est rendu compte que son salaire, il l'avait payé qu'avec des sorties de caisse. C'est pas possible, ça !

Serge Floria, *placide* : Oui, les sorties de caisse c'est jusqu'à 1500 euros[31], oui. Mais ça je ne sais pas à qui vous pouvez le réclamer. Les impôts peut-être ?

Le conjoint : Non mais 1500 € c'est les sorties de banque, pas les sorties de caisse !

Serge Floria : Oh vous savez, moi, la compta, je m'en tape.

Le conjoint*, semblant vexé* : C'est une erreur de plus de sa part, c'est tout.

Serge Floria : Mais qui voulez-vous poursuivre avec ça ? La Banque de France ? Moi, je m'en fous, ce n'est pas mon problème. »

L'agent reprend alors sa lecture du bulletin de salaire et leur donne de nouvelles informations à ce propos, décorrélées de la question initiale. Les usager.es ne rebondissent pas sur ces éléments et le conjoint lui demande des précisions sur les démarches à faire pour contester l'argument selon lequel sa compagne aurait démissionné. Les deux hommes débattent de la meilleure temporalité pour aller aux prud'hommes. On apprend que le conjoint a « un bon avocat ».

« Le conjoint : Vous êtes une encyclopédie, Monsieur.

Serge Floria, *s'adoucit* : Merci.

Le conjoint : Non mais c'est quand même incroyable, c'est moi qui l'ai faite entrer parce qu'on le connaît le patron, j'ai travaillé avec lui quand j'étais entrepreneur, et on a dû

31 Le paiement d'un salaire en espèces ne peut pas excéder 1500 € par mois. Nous n'avons pas compris à quelles dispositions légales l'usager faisait référence en parlant de « sorties de caisse » et de « sortie de banque ». SERVICE-PUBLIC.FR, 28 novembre 2021, « Paiement en espèces ». URL: https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10999, consulté le 10 janvier 2023.

attendre trois semaines pour avoir la déclaration préalable à l'embauche, et encore c'est parce qu'on lui a gueulé dessus ! En plus je le connais ! »

Les échanges se poursuivent sur d'autres points, dont la séparation fictive des deux restaurants où la salariée travaillait sans contrat. Le conjoint se fait récapituler les démarches à faire, et dit à sa compagne : « tu le notes ». Celle-ci prend des notes sur son téléphone. L'interaction se termine au bout de 30 minutes.[32]

Dans cet extrait d'observation comme dans d'autres, chacun.e des trois interlocuteur.es cherche à prendre la parole et à en faire valoir la légitimité au-dessus de celle des autres. La salariée commence avec une demande plutôt précise concernant la rupture brutale et non appuyée sur le droit de son contrat de travail. Puis, son conjoint insiste sur la gravité de la situation en soulignant les démarches entreprises par sa compagne pour légaliser sa situation de travail. Il commence alors à lister toutes les situations irrégulières qui prouvent la malhonnêteté de l'employeur, et par conséquent l'injustice dont la salariée serait victime. Face à ce récit indigné d'un conflit au travail, et de façon représentative de tous les entretiens observés avec lui, Serge Floria se retranche sur un exposé extrêmement détaillé des dispositions légales et voies de recours juridiques et judiciaires s'appliquant à chacune des irrégularités alléguées. Les usager.es, et en particulier le conjoint de la salariée, cherchent quant à eux d'emblée à faire en sorte que Serge Floria admette la gravité des manquements de l'employeur. Si l'attitude de la salariée de BonPain pouvait se rapprocher de celle des « indécises » rencontrées par A. Lejeune, au sens où elle cherchait une « validation institutionnelle et/ou juridique d'un sentiment d'injustice diffus » (Lejeune, 2021, p. 104), le conjoint de cette serveuse observe une posture qui se rapproche de celle des salariés « combatifs » qu'elle décrit, et qui sont, le plus souvent, des hommes. Il s'oppose en effet plus fermement à la figure patronale accusée de mauvaise foi et présente le droit comme une « ressource au service des salarié.es » (Lejeune, 2021, p. 104). Ce faisant, il cherche tout au long de la rencontre à convaincre Serge Floria de la gravité de la situation : comme la vendeuse de BonPain, et en dépit du différentiel de rapport au droit qui les sépare, il cherche donc aussi à obtenir la reconnaissance institutionnelle de l'injustice subie. Cette posture vindicative conduit alors à une lutte de définition tranchée avec Serge Floria sur le rôle du droit et du service de renseignements dans la résolution de la situation, ainsi que sur la responsabilité légale de l'employeur.

Cette tension explicite gagne à être éclairée par les rapports de genre qui s'expriment dans l'interaction : le conjoint prend, d'après ma prise de notes, deux fois plus la parole que sa compagne, dont les réponses sont par ailleurs sensiblement plus concises. Ainsi, cet homme, outre d'accompagner sa compagne dans ce recours « ponctuel » et « exceptionnel » au service de renseignements en droit du travail (Lejeune, 2021, p. 89), finit par monopoliser la parole en arguant de son expérience d'ancien chef d'entreprise, et du fait qu'il était un homologue du patron qu'il accuse[33]. L'expérience de travail de cette serveuse se trouve donc effacée derrière le discours

32 Notes de terrain du 12 juillet 2018, Baldanois.

33 Cette trajectoire professionnelle le distingue ainsi sensiblement des salariés « combatifs » analysés par A. Lejeune, qui sont majoritairement des ouvrier.es en fin de carrière, proches des organisations syndicales, et pour lesquels les

d'injustice d'un ancien chef d'entreprise, lésé dans ses liens de confiance par les irrégularités juridiques dont sa conjointe a fait les frais.

Dans un contexte où la maîtrise de la durée d'entretien et du rythme de travail peut constituer un enjeu, le degré de détail d'exposition de la situation par les salarié.es constitue donc souvent un objet de tension avec les agents. Les deux interlocuteur.es n'ont en effet pas le même intérêt à la production d'un récit du conflit en question. Pour les salarié.es, on peut considérer que les agents de renseignement peuvent parfois constituer les premier.es, voire les seul.es, interlocuteur.es institutionnel.les concernant la situation qui les préoccupe. Comme dans les guichets de la CAF, ils et elles expriment alors « en creux l'attente d'une considération pour leurs problèmes et leur personne que les visiteurs n'obtiennent pas forcément ailleurs » (Dubois, 2015, p. 336). Ils expriment également, comme les salarié.es recourant au service de renseignements dans les années 1980, l'idée que « le droit, c'est d'abord ce qui est "normal pour le salarié" » (Cam, Supiot, 1986, p. 177). Dans cette « bureaucratie attrape-tout » du travail, (Watkins-Hayes, 2009, p. 31), les salarié.es cherchent à contextualiser ce qui les amène dans le bureau, à se justifier, et ainsi à individualiser leur situation, face à des agents qui les reçoivent en série (Lipsky, 1980).

*

En prolongeant, par nos observations, les trajectoires de recours au service de renseignements, on a examiné en quoi consistaient les « cadres moraux d'injustice, voire de scandale » des salarié.es (Bonnin, Willemez, 2015, p. 114). Leur recours au service de renseignements trouve sa source dans un fort discours d'injustice lié au travail. Qu'il soit consécutif d'une érosion progressive des fondements moraux de la subordination, ou au contraire d'une rupture brutale de l'ordinaire du travail causant un tort matériel, ce discours traduit le sentiment d'une non-reconnaissance de l'implication des salarié.es dans leur travail. Pointant une injustice individuelle, les salarié.es cherchent alors à convaincre l'agent de renseignement de l'anormalité ou de la gravité de leur situation. Comme une partie des interlocuteur.es d'A. Lejeune, ils et elles peuvent alors requérir une « validation institutionnelle et/ou juridique d'un sentiment d'injustice » (Lejeune, 2021, p. 104). Ils cherchent à la fois à voir le tort subi reconnu par l'agent dans l'interaction, et/ou peuvent s'attendre à ce que cette injustice corresponde à une infraction aux dispositions légales. Sur notre terrain, cette attente s'est avérée plus transversale que sur le sien, où elle l'identifie, dans une approche typologique, aux jeunes femmes employées de petites entreprises et non-syndiquées qu'elle caractérise comme « indécises » (Lejeune, 2021).

Cette démarche de reconnaissance institutionnelle peut cependant s'avouer un échec, dans la mesure où les agents de renseignement se tiennent à la définition de leur rôle comme étant celui d'informer le public. De premières analyses mettent en évidence l'absence d'écho institutionnel dont ce discours d'injustice et cette quête de reconnaissance peuvent faire l'objet dans le service de renseignement, au profit de la tonalité juridique de leur propos. Quelle est donc la teneur de ce

patrons font partie d'un « eux » opposé au « nous » des ouvrier.es (Lejeune, 2021, p. 105-109).

cadre juridique cherchant à reformuler le discours d'injustice, et quelle influence a-t-il sur les rapports au droit des salarié.es ?

2. Renseigner le public. Un cadrage juridique des tensions et conflits au travail

En plaçant la focale sur les agents de renseignement, nous chercherons dans cette section à comprendre à la fois la nature du cadrage juridique des relations de travail et de l'administration qu'ils promeuvent, la forme que prend ce cadrage dans l'interaction, et les contraintes professionnelles et d'identité professionnelle qui le sous-tendent. On commencera par qualifier les ressources et contraintes professionnelles de ces agents de guichet face aux usager.es (2.1.), avant de s'intéresser au cadrage de la légalité qu'ils mettent en œuvre, en étudiant leur travail sur le fond (2.2.) et la forme (2.3.) des récits d'injustice des salarié.es. Cette activité de cadrage commune aux agents cache cependant des variations importantes de styles de renseignement, qui tiennent à la façon d'exprimer les normes en question (2.4.).

2.1. Quel pouvoir discrétionnaire pour les agents de renseignement ?

En tant que *street-level bureaucrats,* les agents de renseignement possèdent indéniablement un pouvoir discrétionnaire important en matière d'information au public, mais aussi en matière de formulation des conditions requises pour obtenir ces renseignements. Ils et elles participent ainsi à la construction sociale des usager.es, car ils exigent que ces dernier.es respectent certaines normes de comportement pour accéder aux renseignements qu'il souhaitent avoir (Lipsky, 1980). Sans donc aller jusqu'à des formes « d'identification bureaucratique » (Dubois, 2015, p. 138), les pratiques professionnelles des agents contribuent à faire intérioriser aux usager.es des schèmes de perception du droit et du travail spécifiques, en vertu de leur position d'autorité.

Ce constat gagne cependant à être approfondi en prenant en compte les ressources sur lesquelles les agents appuient l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire. Cette question est analysée par certains travaux sur l'intermédiation juridique, qui étudient « les conditions dans lesquelles les intermédiaires du droit influencent et mettent en forme la légalité »[34]. Les agents de renseignement mènent en effet une activité d'intermédiation entre le travail et le droit : ils traduisent des narrations issues d'expériences de travail à la première personne, et souvent empreintes de discours d'injustice, en les cadrant juridiquement (Pélisse, 2014). Les conditions de possibilité de cette intermédiation incluent notamment le « degré de pouvoir et de légitimité » des intermédiaires du droit (Pélisse, 2019, p. 103). Dans les services de renseignements, les agents « sont en effet marqués

34 Entendue comme « les significations, sources d'autorité, et pratiques culturelles qui sont communément reconnues comme légales ». La légalité constitue ainsi « une structure émergente de la vie sociale » : l'ensemble de ressources et de cadres interprétatifs qui la constituent participent ainsi à construire une version hégémonique de la réalité (Ewick, Silbey, 1998, p. 22-23 ; Pélisse, 2019, p. 103).

du sceau de l'État, qui donne aux contrôleurs du travail[35] le capital symbolique leur permettant de créditer les conseils qu'ils fournissent de l'autorité symbolique que celui-ci leur confère » (Willemez, 2017a, p. 124). Cette autorité est d'autant plus forte que le public de ce service est faiblement doté en ressources juridiques et recourt précisément à l'inspection du travail pour se voir donner des informations et conseils en la matière. Bien qu'ils soient dominé.es au sein de leur propre institution, la « compétence linguistique » que revendiquent les agents de renseignement procède d'une « capacité statutaire » qui vient créditer leur « capacité technique » d'information sur le droit. En effet, ces agents se trouvent dans une position de domination sur le marché linguistique en raison de l'autorité qui leur est conférée par l'État (Bourdieu, 1982, p. 64).

Cependant, comme les conseiller.es Pôle emploi étudié.es par J. Pélisse, et même plus que ces dernier.es, leur public est temporaire voire ponctuel (Pélisse, 2019, p. 121). Ils et elles ne disposent donc pas de l'« autorité relationnelle » qu'ils auraient pour transmettre des normes, s'ils fréquentaient leurs usager.es au quotidien (Huising, 2014). Contrairement à eux, les agents de renseignement disposent en outre d'un faible pouvoir institutionnel : ils n'ont pas de pouvoir de sanction formelle concernant l'allocation de droits ou de ressources et, comme nous l'avons vu au chapitre 2, ils ont aussi peu de pouvoir sur l'intervention de l'inspection du travail en entreprise. Enfin, leur public est d'autant moins captif qu'ils partagent leurs services d'information et de conseil sur le droit du travail avec les permanences syndicales, voire avec les avocat.es[36]. Tout cela peut porter à relativiser l'autorité que leur confère le sceau de l'État.

Relativement à leur public, ces agents ont donc une autorité formellement forte sur l'intériorisation de schèmes de perception du travail et du droit par les salarié.es, et sur le devenir des conflits que ces dernier.es leur soumettent. Cette autorité se voit cependant contextuellement fragilisée en fonction de la pluralité des intermédiaires du droit consulté.es par les salarié.es, ou de leur demande ou non d'intervention. Contrairement à d'autres agents centraux.ales dans le champ juridique, les agents de renseignement n'ont en effet pas le monopole de « la production et la commercialisation des services juridiques » (Bourdieu, 1986, p. 11). Ils et elles partagent cette compétence avec des acteur.es plus doté.es qu'eux, tel.les que les avocat.es, avec d'autres non-professionnel.les exerçant des activités d'intermédiation, et avec d'autres supports, comme les sites internet ou la presse (Cam, Supiot, 1986).

Prenant acte des ressources et contraintes possédées par ces agents, nous examinerons ainsi dans cette section ce qui, de cette construction sociale, se joue dans l'interaction. Tout en prenant en compte la domination symbolique liée à la possession de compétences juridiques (Bourdieu, 1986), nous souhaitons décrire ce en quoi consiste le cadrage juridique opéré par ces agents de renseignement. Dans le prolongement des analyses effectuées au chapitre 2, nous relierons ainsi l'activité d'intermédiation, et le pouvoir discrétionnaire sur lequel elle repose, avec les contraintes organisationnelles, les trajectoires et les d'identités professionnelles qui la sous-tendent.

35 Contrairement à nos terrains d'enquête, le service étudié par L. Willemez est exclusivement composé de contrôleur.es du travail.

36 Bien que le public de ces dernier.es soit plus doté que celui des deux premier.es (Lejeune, 2021, p. 85).

2.2. « Quelle est votre question ? » Un cadrage formel des récits d'injustice

D'un point de vue formel, on l'a vu, un certain nombre de salarié.es qui produisent un discours d'injustice, souhaitent dénoncer ou se confier sur un certain nombre d'infractions à la fois. Cela est une conséquence logique du processus de rupture des arrangements que nous avons analysé dans la première section : rappelons que le recours au service de renseignements intervient le plus souvent au terme d'une dégradation des relations avec l'employeur.e, ou fait suite à une rupture brutale de l'ordinaire du travail parfois précédée d'autres dégradations de la relation contractuelle. Lorsque les salarié.es se rendent dans le service, ils et elles souhaitent ainsi souvent obtenir des informations et des conseils sur un ensemble d'injustices de divers ordres dont ils estiment être victimes. Face à ces demandes parfois nombreuses, les agents de renseignement opèrent alors implicitement un tri entre les situations qu'ils vont traiter. Celui-ci s'explique à la fois par la nature juridique de cette interaction de guichet (2.2.1.), mais aussi par la volonté de maîtriser la longueur de l'interaction et la technicité des demandes qui leur sont faites (2.2.2.).

2.2.1. Une sélection, en situation, des injustices traduites en droit

La formulation de demandes portant sur plusieurs injustices, et ce, dans le cadre d'une même interaction, est visible dans les deux observations que nous avons restituées plus haut. La vendeuse de BonPain commence par se plaindre de la transformation de ses horaires de travail puis évoque l'absence d'affiliation à la médecine du travail, l'élargissement de sa fiche de poste à des tâches de nettoyage et le traitement différencié dont elle fait l'objet par rapport aux autres vendeuses. La serveuse des *Arbres verts* se rend dans le service suite à une rupture de la relation de travail, mais elle et son conjoint souhaitent dénoncer l'irrégularité généralisée des rapports de travail : absence de contrat, travail dissimulé, paiement des heures supplémentaires, mode de rémunération ou encore hygiène dans le restaurant. Dans ces deux observations comme dans d'autres, le champ d'information requis est donc très large et le rythme des demandes est assez rapide.

Ces demandes multiples sont systématiquement reformulées par les agents. Ces dernier.es cherchent à séparer les différents manquements allégués les uns des autres, voire à ne traiter que les manquements que les usager.es ont évoqués en premier. Cette persistance, de la part des agents, à ne répondre qu'aux questions initiales, est particulièrement visible dans l'entretien avec Serge Floria. À plusieurs reprises, ce contrôleur du travail interrompt les usager.es pour continuer à exposer l'ensemble des dispositions légales applicables à la situation qui lui a été présentée de prime abord. Il poursuit également l'analyse du bulletin de salaire, y compris sur des points qui ne lui ont pas été demandés. Il est le seul agent rencontré à refuser aussi frontalement de prendre en compte les précisions et objections avancées par les usager.es. Son style d'interaction rend d'autant plus patente la tension entre la multiplicité d'injustices alléguées et leur cadrage juridique.

Les autres agents cherchent à distinguer les demandes les unes des autres de façon plus implicite : soit ils ne tiennent pas compte de certains des récits des salarié.es, soit ils ne répondent pas à

certaines des questions, et posent, à la place, une question sur la situation premièrement énoncée par l'usager.e. Par exemple, Pierre Daforre ne saisit pas d'autre demande que celle portant sur les horaires, bien que le discours de la salariée de BonPain puisse pointer vers d'autres infractions. Une fois qu'il a informé et conseillé cette vendeuse sur les démarches à entreprendre pour obtenir des horaires plus arrangeants, il la laisse parler d'autres injustices en ne faisant de récapitulatif que sur ce premier point. Ces intermédiaires du droit effectuent ainsi un travail de distinction des différentes infractions. Celui-ci qui peut conduire, selon l'ordre des questions posées mais aussi selon les champs où l'agent s'estime le plus certain.e de sa réponse, à un tri de celles-ci, participant d'une traduction sélective des discours d'injustice en droit.

Ce travail de formalisation du récit, observé dans la plupart des interactions qui portent la marque d'un discours de l'injustice, peut d'abord être relié au « souci particulier pour la forme » caractéristique des agents du champ juridique et ayant pour effet de « distinguer les profanes des professionnels du droit » (Willemez, 2015, p. 142). Les agents prétendent ainsi à une activité proche du « travail juridique dans ce qu'il a de plus spécifique » (Bourdieu, 1986, p. 14), sans faire partie *stricto sensu* du champ juridique[37]. Comme cela a déjà été noté au sujet des agents de la CAF, on peut qualifier ce rapport au droit de « juridisme de position »,

> « dans la mesure où il procède moins de dispositions personnelles associées à des origines sociales qu'à la place qu[e les agents] occupent dans l'institution et, plus généralement, au fait que c'est le système des relations dans lequel ils s'inscrivent qui les conduit à définir leur fonction en référence à une conception formaliste du droit » (Dubois, 2012, p. 93-94).

Cependant, les entretiens menés avec les agents de renseignement montrent que ces pratiques ne se réduisent pas à leur rapport au droit. Elles gagnent à être comprises à l'aune des contraintes de leur travail de guichet.

2.2.2. La sélection des injustices, un moyen de maîtriser l'interaction avec les usager.es

La formalisation et sélection des injustices a pour effet d'alléger les contraintes professionnelles dans lesquelles s'inscrit le travail d'intermédiation des agents de renseignement. D'une part, en raison de l'affluence, effective ou anticipée, dans le service, les agents ont tout intérêt à restreindre la durée des entretiens. La durée moyenne de 22 minutes, que nous avions calculée au chapitre 2, s'explique par ce travail de raccourcissement de l'interaction via la sélection des injustices pointées. La définition floue du poste permet ainsi aux agents de maîtriser leur rythme de travail. D'autre part, la distinction des infractions permet aux agents de faciliter leur travail d'information en situation. Ces dernier.es soulignent la tension qu'ils ressentent lors qu'ils doivent chercher des informations dans la documentation disponible, tout en gérant l'interaction avec un.e usager.e parfois pressant.e ou affecté.e par la situation. C'est ce qu'exprime Gaël Baurin, secrétaire administratif de 35 ans en poste depuis trois ans. Lorsqu'il m'explique que certain.es de ses

37 Nous renvoyons à ce sujet au chapitre 2, section 1.

collègues aiment faire des tâches administratives pour « souffler un peu du public », je lui demande si c'est aussi son cas[38] :

> « Gaël Baurin : Oui. Oui. J'ai tendance à penser qu'effectivement du public… Bon là en ce moment c'est l'été, on a moins de gens… Il y a des moments dans l'année où effectivement, on a du public *non-stop* toute la journée… C'est fatigant.
>
> AB : Ben oui c'est clair, ça s'enchaîne…
>
> Gaël Baurin : C'est fatigant : nous, on donne beaucoup d'informations différentes, faut à chaque fois voir des textes différents, des conventions collectives différentes, vérifier des tas de choses, on a des gens souvent impatients… Quand ils arrivent en général ils viennent pas… Enfin y'en a qui vont venir à la première occasion, mais y'en a, en fait ça fait des mois qu'ils auraient dû venir, ils ont accumulé une liste de questions… On a même pas fini de répondre à une question qu'ils passent déjà à la suivante, donc on est obligé un peu de les… "Du calme", et de leur expliquer qu'on connaît pas par cœur les 700 conventions collectives qu'il y a en France (*petit rire)…* voilà. Et qu'on peut pas leur répondre du tac au tac pour toutes les questions. »[39]

À la lumière de cet extrait d'entretien, on peut supposer que la réduction du temps d'interaction *via* la sélection des questions n'a pas seulement vocation à gérer l'affluence. Il s'agit à la fois de ralentir le rythme d'une activité de renseignement parfois complexe, et, dans les cas d'affluence plus réduite, de s'accorder des temps de pause dans la réception d'un public « pas facile ». En cette période d'été, il n'est pas rare que les entretiens durent moins de 20 minutes alors qu'aucun.e usager.e ne patiente en salle d'attente, ce qui occasionne des pauses cafés entre collègues. Les agents organisent donc leur temps de travail de façon similaire aux ouvrier.es pratiquant le freinage face aux quotas de production (Roy, 2000). Leur discours sur la longueur des entretiens, et l'incertitude qu'elle engendre, apparaissent alors davantage comme un effet de positionnement face aux usager.es, d'agents cherchant à contrôler leur temps de travail (Lipsky, 1980).

Les agents, en particulier les quatre plus ancien.nes du Baldanois, imputent aussi ces difficultés d'accueil du public à une transformation de la teneur des demandes. Ils et elles pointent tout d'abord une augmentation de la technicité des réponses à apporter aux usager.es. C'est en particulier le cas de Serge Floria, en poste depuis 1981. Réputé par ses collègues pour être le plus pointilleux dans ses réponses aux usager.es, ce contrôleur du travail est très prolixe sur la nécessité de renseigner l'usager.e le plus précisément possible. Il m'en parle ainsi spontanément lorsque je lui demande s'il lui arrive que les usager.es « viennent avec des demandes qui dépassent [s]on rôle » :

> « Serge Floria : Après, surtout ce qu'on ressent, nous, ici… moi, parce que tu me demandes à moi, mais je pense qu'on pourrait te le dire par ailleurs… c'est l'extraordinaire complexité de ce droit du travail. Une complexité démesurée. En

38 Gaël Baurin, comme Thibault Risti, est aussi en charge du traitement des amendes administratives (voir chapitre 2), mais il ne consacre finalement que peu de temps à cette activité, en comparaison de la réception du public.

39 Entretien avec Gaël Baurin, Baldanois, 25 juillet 2018.

sachant qu'on doit renseigner à peu près sur tout, nous, ici. (…) Il faut vraiment nous mettre à un niveau exceptionnel. »[40]

Jacqueline Muriet, contrôleuse du travail depuis 1992, exprime aussi le sentiment d'une complexification :

« Jacqueline Muriet : Maintenant avec tout ce qui arrive, toutes les modifications, ça devient compliqué. Maintenant il faudrait presque des conseillers juridiques hein ! Tellement ils nous posent des questions des fois ! (…) Ça… ça devient de plus en plus complexe hein. Puis alors les questions elles deviennent de plus en plus pointues et tout. »[41]

Ces mêmes agents expriment aussi une transformation du registre des demandes qui leur sont formulées. Bien qu'ils n'utilisent pas ce terme, ils et elles semblent déplorer le fait que les salarié.es produisent, de façon croissante, des discours d'injustice, plus que de demander des informations précises. C'est le cas lorsque je demande à Robert Ducèdre, contrôleur du travail arrivé en 1997, si les « problématiques » qu'il rencontrait à ses débuts étaient très « différentes de maintenant » :

« Robert Ducèdre : Non… Non c'était les mêmes problèmes, c'était toujours… On avait un truc… C'était, comment dirais-je… Peut-être dans la réponse apportée, plus simple. Aujourd'hui c'est un peu tordu, aujourd'hui c'est un peu… C'est vrai qu'il y a des notions qui n'existent plus, après t'as Internet aussi qui s'est beaucoup développé, à l'époque c'était pas trop ça, donc les gens arrivaient uniquement pour nous poser des questions basiques, on rentrait jamais trop dans le détail, en fait. Maintenant les gens arrivent, des fois tu te demandes pourquoi ils sont là, ils nous prennent pour des assistantes sociales, c'est souvent ça ici, maintenant. Tu sais, le contrat de travail, le préavis, le machin ça fait au moins, je sais pas, cinq ans qu'on m'a pas posé la question.

AB : Mais quand tu dis assistante sociale, ça veut dire qu'on vous pose beaucoup de questions qui ont trait à d'autres administrations ?

Robert Ducèdre : Non c'est pas ça ! C'est que c'est au niveau des conditions de travail, c'est pas forcément "mon contrat, mon truc, mon salaire", non, c'est les *conditions*[42] de travail. Les gens rencontrent aujourd'hui des conditions qui sont parfois exécrables, ça, on peut le dire. Donc comment faire pour ceci, comment faire pour cela, et voilà, là c'est plus[43] du droit du travail, on peut pas dire "l'article machin il prévoit tant", là non. C'est plus du litige individuel maintenant, beaucoup. »[44]

Dans cet extrait, Robert Ducèdre affirme tout d'abord que les problématiques amenées par les salarié.es aux renseignements ont peu changé. Puis il énonce deux axes d'évolution. D'une part, les usager.es se seraient déjà informé.es par internet avant d'avoir recours au service, ce qui

40 Entretien avec Serge Floria, Baldanois, 14 septembre 2018.

41 Entretien avec Jacqueline Muriet, Baldanois, 3 octobre 2018.

42 C'est Robert Ducèdre qui insiste sur ce mot.

43 Au sens de « ce n'est plus ».

44 Entretien avec Robert Ducèdre, Baldanois, 23 octobre 2018.

techniciserait la réponse à apporter, et ce qui revient également à relativiser leur propre autorité dans la délivrance de l'information[45]. D'autre part, ils et elles questionneraient de façon croissante leurs conditions de travail, qui auraient tendance à se dégrader, ce qui mènerait les agents à être pris.es pour des « assistantes sociales ». Pour Robert Ducèdre, ce ne semble pas être tant le thème des conditions de travail qui pose problème, mais plutôt le service demandé en matière de conditions de travail, qui témoignerait d'une méprise sur son rôle effectif. Bien que l'on rencontre les « mêmes problèmes », les salarié.es chercheraient des conseils pour régler des conflits avec leur employeur constituant des « litiges individuels », plus que des informations « basiques ». Cette double contrainte de technicité et d'écoute sur des conflits investis de forts enjeux pour les salarié.es, est également formulée par Pierre Daforre, contrôleur du travail depuis 1985 :

> « Pierre Daforre : Donc on sent quand même… je sais pas quel terme employer, mais une dégradation, voilà c'est ça le terme que je pense, c'est une dégradation, mais à tous niveaux : dans l'entreprise, mais également tous les acteurs du monde du travail… Et là, on est un peu inondé de textes ou autres, ça arrange rien. Et, comme disait Serge Floria, comme tout va se passer au niveau de l'entreprise, la négociation, tout va bien – dans les petites boîtes je vois pas… on peut rien négocier du tout. Non, le monde du travail devient très très… ça a sans doute été compliqué, mais là c'est… c'est difficile.»[46]

Ces facteurs de complexification de l'interaction de guichet mettent les agents de renseignement face à une double injonction. D'une part, ils et elles doivent interagir avec des salarié.es qui attendent une écoute large, un conseil général et une information immédiate concernant leurs situations de travail, dans un contexte de dégradation des conditions de travail. D'autre part, ils doivent donner une information juridique de plus en plus sûre, précise et complexe. Cette deuxième dimension montre que les agents de renseignement sont plus enclin.es à évoquer les difficultés et incertitudes générées par les transformations récentes du droit du travail que les agents de contrôle[47], ce qui est certainement imputable aux différences de formation juridique et de positions professionnelles des agents des deux services.

La formalisation des récits d'injustice par les agents de guichet va donc dans le sens d'une distinction et d'une sélection des infractions. Cela permet à ces agents de « contrôle[r] leur environnement de travail » (Lipsky, 1980, p. 80). Comme les « ingénieurs du rendement »[48] rencontré.es dans les services sociaux états-uniens (Watkins-Hayes, 2009), nos interlocuteur.es entendent donner une information d'une façon jugée efficace sans avoir à gérer les inconforts procurés par la gestion des émotions du public ni par l'exposition de tous leurs problèmes. Cette

45 Un cinquième des scènes observées dans ce service ont en effet été codées comme des demandes de « confirmation », au sens où la visite aux renseignements a pour objectif de se faire confirmer ou infirmer des informations et conseils déjà détenus. Dans cette configuration, le service de renseignements en droit du travail apparaît donc comme l'instance de validation d'une interprétation du droit déjà tenue pour vraisemblable, qu'elle le soit compte tenu d'autres sources d'information déjà consultées, ou compte tenu de ce qui est considéré comme le bon sens des relations professionnelles.

46 Entretien avec Pierre Daforre, Baldanois, 21 septembre 2018.

47 Nous renvoyons sur ce point à l'encadré n° 4 du chapitre 2.

48 Nous empruntons cette traduction de l'expression « efficiency workers » à Alexis Spire (Spire, 2012b).

recherche d'efficacité passe notamment par le développement de catégorisations des attentes et caractéristiques du public. Cette dimension est explicitée par Serge Floria, qui exprime avoir développé des compétences lui permettant d'aller droit à l'essentiel en matière d'information, même lorsque les usager.es « racontent toute leur vie », permettant ainsi d'éclairer l'observation restituée précédemment :

> « Serge Floria : Après, moi, personnellement, tu le sais, c'est pas quelque chose dont je me prévaux comme étant une qualité, mais c'est un fait. Au bout de 150 000 fois où tu vois les questions qui reviennent, les réactions qui reviennent, tu arrives à être un peu psychologue, comme je suppose tout le monde. Au bout d'un moment, tu vois que c'est les mêmes mécanismes qui se répètent, et qu'on obéit à ces mécanismes-là. Une fois que tu les as compris, tu arrives à dénouer le problème, à avoir le contact qu'il faut (…) tu sais que dès qu'ils ouvrent la bouche, ils te racontent toute leur vie, mais toi, tu sais quelle réponse tu dois donner et quel sera le mécanisme. »[49]

Serge Floria affirme ici avoir réussi à catégoriser, en 35 ans de pratique, les attitudes des usager.es singulier.es qu'il rencontre, en identifiant des « mécanismes », des questions et réactions qui « reviennent ». Il s'agit dès lors de ne répondre qu'aux questions juridiques explicites dans l'interaction. On peut relier cette pratique à la mise à distance de ce que Robert Ducèdre, comme d'autres de ses collègues, a qualifié plus haut d'un travail d'« assistante sociale ». De même qu'il est dénié par les « ingénieurs du rendement » dans les services sociaux états-uniens (Watkins-Hayes, 2009), par les agents d'accueil des caisses d'assurance maladie (Martin, 2011, p. 40), mais aussi par ceux de métiers masculinisés comme la police (Pruvost, 2007, p. 226-227), ce terme, systématiquement utilisé au féminin, est dévalorisé par les hommes du service. Ces derniers se refusent à effectuer le « travail émotionnel » consistant à manifester, « en surface », l'empathie et la sollicitude à l'égard des situations qui leur sont narrées, ce qui pourrait impliquer, « en profondeur » et sur le long terme, de se former à gérer effectivement de telles émotions. La relation de guichet que ces agents entretiennent avec leurs usager.es n'est pas la relation de service des hôtesses de l'air rencontrées par Arlie Hochschild : contrairement à ces dernières, ces agents ne reçoivent pas d'injonctions explicites à être agréables à leurs usager.es et à susciter chez eux des émotions positives, et il leur est alors plus aisé de se refuser à effectuer ce travail (Hochschild, 2017) – ce qui ne signifie pas qu'ils ne le fassent pas du tout. Seule Jacqueline Muriet insiste davantage sur l'empathie qu'elle ressent spontanément à l'égard des salarié.es en détresse psychologique, ce que l'on peut relier à la socialisation plus fréquente des femmes à une gestion des émotions conforme aux attentes de leurs interlocuteur.es, dès la socialisation primaire et y compris dans la sphère privée (Hochschild, 2017). Comme chez les avocat.es en droit de la famille, cette mise à distance d'une posture d'« assistante sociale » vise aussi particulièrement les usager.es de classes populaires, majoritaires dans le public du service (Flécher et al., 2020). À la dimension du genre des agents s'ajoute donc celle de la classe des usager.es.

49 Entretien avec Serge Floria, Baldanois, 14 septembre 2018.

On comprend ainsi à l'aune de ces entretiens que la distinction et le tri des infractions dans le récit des salarié.es ont pour objectifs sous-jacents de maîtriser le rythme de travail ainsi que la nature du service rendu à l'usager. Il s'agit aussi parfois de garder la face lorsque les agents sont confronté.es à des questions techniques ou à des conseils qu'ils ne se sentent pas en capacité de donner. Cette formalisation de l'interaction apparaît donc comme une technique de maîtrise de ses conditions de travail dans le cadre d'un drame social du travail (Hughes, 1996b) aiguisé par une double contrainte de complexification juridique et de demande de travail émotionnel.

2.3. « Faut réclamer, Monsieur ! » Responsabilisation et scripturalisation de l'injustice

Les agents de renseignement véhiculent aussi des normes concernant la façon dont les salarié.es doivent se comporter pour assurer le respect de la légalité au travail, et gérer les conflits avec leur employeur. En vertu de leur position d'agent d'État auprès desquel.les les usager.es viennent chercher informations et conseils, ils et elles possèdent un pouvoir d'imposition de pratiques légitimes dans les relations professionnelles.

2.3.1. « On est plus fort avec le stylo qu'avec la bouche ». Formaliser ses griefs par écrit

L'observation réunissant un employé de supermarché appartenant à un groupe de la grande distribution fonctionnant par franchises, et Karine Rigaud, secrétaire administrative de 45 ans exerçant dans le Gonelois, est révélatrice de ces enjeux.

> « Karine Rigaud : Alors, je vais vous demander votre bulletin de salaire et votre contrat de travail (*le salarié les lui tend*)… Expliquez-moi.
>
> Le salarié : J'ai été embauché le 30 juillet 2018, on m'a donné le papier pour la mutuelle, j'ai rempli tout, tout ça. Puis j'ai passé deux mois sans avoir eu de carte de mutuelle, j'attends un mois puis j'appelle la mutuelle, ils m'ont dit "vous n'êtes pas chez nous". J'en parle à l'employeur, il me dit "il manque tous les papiers", je redonne. Il ne se passe rien. Ça pose des problèmes pour couvrir mes enfants. (…) Ils m'ont dit "on ne peut pas vous rembourser parce que vous n'êtes pas inscrit chez nous". Ils ne m'ont inscrit que le 1er janvier 2019. Je suis allé voir l'employeur et je lui ai donné la facture pour qu'il me rembourse, et il a tout jeté sur moi, et il m'a dit "dans votre cul" ! Il m'a chauffé donc je me suis chauffé, on s'est insultés. Ça, c'était le 28 décembre. La semaine suivante, il a donné deux rayons à chacun, et à moi, il m'en a donné quatre. Il m'a fait de l'impression[50].
>
> Karine Rigaud : Oui, il a voulu vous faire craquer…

50 À lire comme « il a cherché à m'impressionner ». Les « rayons » évoqués par le salarié sont des rayons de supermarché à remplir.

Le salarié (*sans s'interrompre*) : À 11H, il me regarde et me dit "pourquoi tu me regardes?!", alors que je le regardais parce qu'il me regardait ! J'ai crié, mais on peut voir sur les caméras que je ne lui ai rien fait.

Karine Rigaud : Le risque, c'est qu'ils effacent la bande des caméras.

Le salarié, *levant les bras au ciel* : Mais alors ben… ! (*il reprend*) J'ai continué à travailler jusqu'à 12H30, ensuite il y a le grand patron qui vient, il me dit… Il m'a viré !

Karine Rigaud : Il y a eu un entretien préalable à licenciement ? *Le salarié lui tend un papier, que Karine Rigaud lit en commentant* : Ah, vous n'êtes pas encore viré. Vous êtes en mise à pied conservatoire. Vous avez un entretien préalable à licenciement le 14 janvier, et vous avez la possibilité de vous faire assister. C'est mieux pour vous d'y aller avec quelqu'un, et à ce moment-là, ils vont vous demander des explications.

Le salarié : Oui, mais ils vont dire que je lui ai crié dessus…

Karine Rigaud : Oui, mais vous pourrez rappeler qu'il n'y aurait pas eu tout ça s'ils avaient respecté leurs obligations légales, que vous avez réclamé vos droits, et qu'ils vont ont poussé à la faute.

Le salarié, *visiblement très indigné* : Mais…

Karine Rigaud, *interrompant* : Déjà il faut que vous vous calmiez et que vous historisiez la situation. Et vous pouvez gagner votre affaire. L'article L4121-1[51] prévoit cela, l'employeur devra trouver une solution.

Le salarié : Qu'est-ce que je peux faire ?

Karine Rigaud cherche sur internet une fiche récapitulative des droits en matière de mutuelle et la résume au salarié. Vous leur donnerez ça et vous expliquerez la raison pour laquelle vous vous êtes emporté. *Elle cherche ensuite l'article du Code du travail sur la mutuelle.*

Pendant ce temps, le salarié continue à répéter des éléments sur le conflit l'opposant à son employeur : Il y a les caméras, il m'a cherché…

Karine Rigaud : Oui, mais les caméras seront effacées.

Le salarié : Mais je lui ai déjà demandé plusieurs fois pour la mutuelle, donc…

51 Cet article dispose que « l'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent : 1° Des actions de prévention des risques professionnels, y compris ceux mentionnés à l'article L. 4161-1 ; 2° Des actions d'information et de formation ; 3° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés. L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes ».

Karine Rigaud, *l'interrompant* : Malheureusement nous sommes en France, donc il faut écrire.

Le salarié : Mais je lui ai rappelé plusieurs fois pour la mutuelle ! À chaque fois, il me dit qu'il a perdu les papiers, que la mutuelle ne me connaît pas…

Karine Rigaud : Oui, mais il faut faire un écrit. Vous savez, on est plus fort avec le stylo qu'avec la bouche, parce que dans la bouche, il y a l'émotion : le stylo, c'est les mots. Ce qu'il aurait fallu faire, c'est envoyer un courrier en disant, "je vous demande de m'inscrire à la mutuelle, car je constate que c'est prélevé sur mon bulletin de salaire". Et si ça n'avait pas fonctionné, vous auriez pu saisir l'inspection du travail et le conseil des prud'hommes pour ce litige ; à la limite, c'est eux qui vous auraient donné des indemnités, plutôt que vous, vous mettre en faute. *Elle lui donne l'article du code du travail qu'elle a imprimé.* Normalement, on ne fait pas de courrier, mais je vais vous faire un brouillon de lettre réclamant l'affiliation à la mutuelle.

Pendant ce temps, le salarié continue à ressasser ces éléments : Je lui ai parlé mille fois, et c'était toujours la même chose ; et là, quand je lui ai donné la facture, il l'a jetée sur moi ! *Il continue à parler du conflit pendant que Karine Rigaud écrit le brouillon sur un post-it, et commente à l'oral :* "Après vérification de mon bulletin de salaire, j'ai observé que je cotise 56 € – on peut dire mensuellement – dont je n'ai pas reçu la carte pour faire valoir mes droits en matière de santé. Je vous rappelle que selon l'article L4121-1 du Code du travail (…). Or, cette situation me pénalise financièrement. Je vous demande donc de faire le nécessaire." »

Le salarié se fait ensuite confirmer qu'il devra envoyer cette lettre en recommandé, et se fait préciser des éléments sur la possibilité de se faire assister à l'entretien préalable. L'entretien se termine alors au bout de 20 minutes.[52]

Dans cette observation comme dans d'autres exposées précédemment, le discours d'injustice du salarié est palpable : après de multiples relances orales pour être affilié à une complémentaire santé, cet employé de supermarché est provoqué par son employeur puis mis à pied à titre conservatoire pour avoir réagi agressivement à cette convocation. Cet homme semble particulièrement choqué par l'issue de sa requête à l'employeur.e. Pendant que Karine Rigaud cherche des informations ou consulte les documents qu'il a apportés, il ne cesse de répéter les mêmes phrases concernant son conflit. L'ensemble de son récit met en effet en contraste ses démarches de bonne foi – obtenir son dû en termes de santé, alors qu'il cotise 56 € par mois – et la sanction dont il fait l'objet, allant jusqu'à menacer son emploi. Karine Rigaud, tout en reconnaissant la mauvaise foi de l'employeur (« il a voulu vous faire craquer ») et, implicitement, la bonne foi du salarié, met également en évidence le fait que cette bonne foi ne « tient » pas dans l'enceinte de l'entreprise et dans le rapport avec l'employeur lui-même. En particulier, les échanges oraux ne laissent pas de traces susceptibles de faire preuve et d'assurer, comme dans d'autres contestations de faute professionnelle, la « congruence » des épreuves (Chateauraynaud, 1991). À travers ses interruptions et ses reprises,

52 Notes de terrain du 8 janvier 2019, Gonelois.

elle enjoint le salarié à formaliser les relations professionnelles avec son employeur. Ce type de conseil, maintes fois entendu dans nos observations, revient à souligner l'importance de l'écrit dans la gestion des relations hiérarchiques et dans la réclamation des droits. Comme dans d'autres entretiens, l'agent a recours à des présents de vérité générale pour mettre en évidence l'ineffectivité de l'oral par rapport à l'écrit[53] : « on est plus fort avec le stylo qu'avec la bouche ». Ce faisant, elle se fait le vecteur d'une formalisation juridique du conflit qui, comme les conseils prodigués par les syndicalistes d'unions locales aux salarié.es, peut aussi anticiper une judiciarisation du conflit (Biaggi, 2014, p. 77). Elle insère ce rapport instrumental à l'écrit dans une interprétation de la relation entre salarié et employeur comme un rapport de forces.

Cette injonction à la formalisation implique de requalifier rétrospectivement les démarches déjà entreprises par les salarié.es comme inutiles ou insuffisantes. Nombreuses sont les interactions comme celles-ci, où l'agent explique à l'usager.e ce qu'il « aurait fallu » faire, voire pointe l'inutilité des démarches orales qu'il ou elle a faites. Ici, Karine Rigaud souligne qu'il aurait fallu faire d'emblée un courrier, et, en l'absence d'effet, saisir l'inspection du travail ou les prud'hommes. Cette qualification rétrospective revient à souligner une fois de plus la valeur de l'écrit dans la résolution du conflit, face à des salarié.es pour lesquel.les l'investissement de l'écrit semble représenter un coût[54]. De la même façon, on avait vu au chapitre 2 que les agents incitaient à formaliser leurs demandes d'intervention en adressant un écrit aux services de contrôle.

Ce faisant, les agents mettent en avant des étapes de formalisation du conflit à effectuer avant de saisir l'administration, ce qui peut avoir pour effet de restreindre les attentes des salarié.es à l'égard du droit. En effet, la responsabilité d'une réclamation auprès de l'employeur ou de l'administration est reportée sur les salarié.es, et elle repose sur la maîtrise de l'écrit. Dans l'observation que nous avons restituée, Karine Rigaud s'autorise à rédiger elle-même la lettre de réclamation du salarié concernant la mutuelle. Elle l'écrit cependant sur un post-it pour qu'il ne l'envoie pas telle quelle et pour minimiser la portée de sa transgression, tout en précisant bien que « normalement on ne le fait pas »[55]. Si cette transgression de la règle selon laquelle les agents ne doivent pas écrire de lettres pour les salarié.es minimise le coût que peut revêtir, pour le salarié, la formalisation écrite des relations avec la direction, cette transgression n'est toutefois pas systématique.

53 On a aussi entendu : « Quand on ne fait pas la demande par écrit, c'est comme si l'on n'avait rien demandé » (Gaël Baurin, 19 juillet, Baldanois) ; « Quand on ne veut pas [de modification de contrat de travail] on ne signe pas » (Christine Lepic, 8 janvier, Gonelois), cette deuxième citation insistant plutôt sur la dimension performative de l'écrit et de la signature comme vecteur de formalisation du consentement.

54 Précisons cependant que cette incitation à la formalisation écrite ne concerne que les cas dans lesquels les agents sont assuré.es que l'injustice exprimée par l'usager.e correspond bien à une disposition légale applicable. Dans des cas où la demande leur semble floue, les agents peuvent bien plutôt chercher à freiner l'aspiration des salarié.es à formaliser leur requête. Ils et elles leur conseillent alors de tenter de négocier oralement avec l'employeur.

55 Nous renvoyons au chapitre 2, section 2, pour une analyse des enjeux professionnels que revêt cette pratique.

2.3.2. Continuer à « dompter le cheval ». Une responsabilisation des salarié.es

Plus largement, les agents exhortent les salarié.es à agir sur l'injustice qu'ils formulent. Cela est particulièrement visible lorsque les agents s'adressent à des salarié.es qui expriment de fortes attentes à l'égard de l'inspection du travail ou de la justice alors même que, selon les agents, le manque de « congruence » des faits (Chateauraynaud, 1991) ou de preuves écrites rend peu probable une victoire au tribunal ou une intervention de l'inspection. Dans ces situations, la restriction des attentes des salarié.es à l'égard du droit et de la justice va de pair avec une incitation à l'action. Cette incitation revient à responsabiliser les salarié.es dans l'application de leurs droits.

C'est le cas lorsque Serge Floria reçoit un salarié[56] d'une boutique d'un opérateur de télécommunications français, que nous appellerons AlloAllo. Cet homme, qui a un mandat de représentation du personnel, est en dépression suite à un burn-out. Il est en arrêt maladie depuis un an. Il avait déjà été reçu par Serge Floria un an auparavant, et celui-ci lui aurait proposé de revenir si sa situation n'avançait pas. Le médecin-conseil vient de décider de mettre fin à son arrêt de travail. Ayant déjà été déclaré inéligible à un plan de départs volontaires deux ans plus tôt, il souhaiterait être reclassé et se dit très angoissé à l'idée de retourner dans son ancien service. Toutes ses demandes tournent autour du fait qu'il souhaite à tout prix éviter d'être confronté à sa responsable. Il était en « conflit » avec elle, et affirme qu'elle a eu un rôle important dans la dégradation de son état psychologique. Serge Floria fait part de son étonnement face au retour tardif du salarié : « je suis quand même surpris que vous m'ayez appelé il y a un an et que je n'aie pas eu de vos nouvelles depuis… ». Il insiste ensuite longuement sur la nécessité de mettre dans la boucle les représentant.es du personnel, la médecine du travail et le CHSCT concernant sa situation. Le salarié objecte qu'il « en a déjà parlé » au médecin du travail et a « contacté [s]on syndicat deux fois », mais Serge Floria rétorque : « Il n'y a pas qu'un seul syndicat chez AlloAllo, si ? Vous êtes dans une grosse boîte, vous avez un CHSCT, c'est un gros avantage ! ». Il exhorte ensuite le salarié à retourner au travail :

> « Serge Floria : Alors ça c'est mon avis, mais plus on a d'arrêts, plus on rumine, plus on tourne en rond, plus on angoisse, moins on maîtrise. Alors que si on reprend, on maîtrise davantage. Je ne sais pas ce que vous a dit votre psychiatre, mais moi je pense comme ça. La reprise permettra d'impulser un mouvement pour reprendre la main sur votre affaire, et pour vous remettre dans le bain de l'entreprise, reprendre des contacts, et en reprendre avec l'employeur aussi. Vous vous mettez en phase d'être présent face à lui et vous lui donnez l'obligation de gérer votre problème (…) C'est mon avis ça hein, ce n'est pas parole d'évangile, je ne devrais même pas vous dire ça, mais comme je vous ai dit de revenir [me voir], je me permets de vous dire ce que j'en pense. »[57]

Le salarié exprime alors le sentiment que quoiqu'il fasse, ni ses supérieur.es, ni la médecine du travail ne souhaitent trouver de solution qui puisse améliorer son cas. Il cite plusieurs mails, restés sans réponse, qu'il a envoyés. Mobilisant alors « le langage personnel et familier de l'existence

56 Ce dernier n'a pas précisé son statut d'emploi lors de cette interaction.

57 Notes de terrain du 13 juillet 2018, Baldanois.

ordinaire » après s'être positionné dans le registre juridique (Dubois, 2015, p. 158), Serge Floria lui demande s'il regarde des westerns. Il mobilise alors, comme il le fait souvent, une parabole pour lui expliquer qu' « une fois qu'on a commencé à essayer de dompter le cheval on ne peut pas s'arrêter au milieu et se dire qu'on en a marre ». Il lui donne ensuite les coordonnées de l'unité de contrôle compétente sur le secteur et, lorsqu'il apprend que le salarié a un avocat, lui conseille de prendre rendez-vous avec lui pour savoir ce qu'il en pense.

Contrairement au salarié de supérette rencontré par Karine Rigaud, le salarié de AlloAllo, qui travaille dans une grande entreprise, a bel et bien entrepris des démarches écrites concernant sa requête, et ce, avec plusieurs interlocuteur.es – son syndicat, la médecine du travail et même, il y a deux ans, le PDG de l'entreprise. Pour autant, celles-ci ne semblent pas suffisantes à Serge Floria compte tenu des attentes de reclassement formulées par le salarié. L'agent de renseignement l'incite alors à contacter plus de relais dans l'entreprise, de façon à être soutenu par des institutions telles que des organisations syndicales ou le CHSCT. Surtout, il l'exhorte à retourner travailler dans l'entreprise pour pouvoir physiquement appuyer sa demande. Une fois l'entretien terminé au bout de 45 minutes, dans les « coulisses » de l'interaction (Goffman, 1973), Serge Floria me fait part de son impuissance :

> « Serge Floria : Je suis très surpris, même inquiet, de voir que des personnes de grosses entreprises qui ont tous les relais possibles – et un homme lui-même salarié protégé ! – vont voir les renseignements… Donc j'ai essayé de dire des choses qui vont le stimuler, pour faire en sorte que ça avance, que le salarié comprenne bien qu'il a plus de pouvoir que ce qu'il imagine. Ça, c'est un accompagnement qui dépasse un peu notre rôle, mais ça fait peur de voir qu'il revient ici. »[58]

Dans cette interaction comme dans d'autres, l'agent explicite les conséquences de la conception de l'entreprise comme rapport de forces : il énonce la nécessité de s'appuyer sur des relais institutionnels, et celle d'être soi-même actif.ve dans les démarches de réclamation des droits, y compris en retournant physiquement dans l'entreprise. Cette nécessité est revendiquée par Gaël Baurin, secrétaire administratif exerçant au service de renseignements du Baldanois, dans la suite directe de l'entretien que nous avons cité plus haut concernant la difficulté du travail avec le public :

> « Gaël Baurin : Ils sont pas tous comme ça, mais y'en a beaucoup qui sont comme ça, et y'en a beaucoup qui sont en souffrance, qui sont en litige, qui espèrent qu'on va pouvoir… Y'en a ils arrivent, ils pensent qu'il suffit qu'ils nous disent que leur employeur est méchant pour que tout de suite on l'appelle pour le gronder, ou croire qu'on va l'accompagner tout de suite dans l'entreprise… On leur explique que c'est pas comme ça, qu'il faut saisir l'unité de contrôle, faire une procédure écrite, ou qu'on leur explique qu'en fait ils se trompent, que c'est l'employeur qui a raison – parce que ça, ça arrive souvent aussi, hein – ils sont pas contents… Donc c'est pas toujours facile, le public. »[59]

58 Notes de terrain du 13 juillet 2018, Baldanois.

59 Entretien avec Gaël Baurin, Baldanois, 25 juillet 2018.

En entretien, Serge Floria affirme ainsi que « comme les gens ne sont plus syndiqués, on a des demandes qui devraient être, à [s]on avis, réglées presque en interne, voire par un syndicat qui joue ce rôle d'entremise »[60]. De même, lorsque je demande à Pierre Daforre s'il lui arrive d'appeler l'employeur à la place des salarié.es, celui-ci répond par la négative, et justifie ainsi sa position : « à un moment donné, une fois que t'as donné toutes les infos possibles ou autre, après – même si on les aide parfois à faire le courrier – c'est à eux de se mouiller un peu, quand même »[61]. Dans un certain nombre de situations, les informations et conseils donnés aux salarié.es sont ainsi empreints d'incitations à engager soi-même un rapport de force avec l'employeur, tout en s'appuyant, lorsqu'ils existent – c'est-à-dire rarement au vu de la prégnance de salarié.es de très petites entreprises parmi les usager.es de ce service – sur les relais institutionnels internes à l'entreprise. Les agents insistent notamment sur la nécessité de recourir aux instances représentatives du personnel. Plus largement, en invoquant la capacité d'action des salarié.es sur les illégalismes qu'ils constatent, ils et elles soulignent que ces dernier.es ont une responsabilité dans l'application du droit, d'une façon similaire à l'insistance sur la responsabilité individuelle des bénéficiaires des politiques sociales (Astier, 2007 ; Demoulin, 2014 ; Lima, 2015). Ils contribuent aussi à dessiner les limites de leur rôle institutionnel en mentionnant des relais externes à leur institution, voire en reportant sur les salarié.es la charge de demander une intervention aux unités de contrôle.

L'analyse de ces interactions montre que le pouvoir discrétionnaire des agents de renseignement ne leur permet pas seulement de décider quelles informations délivrer. Il leur permet aussi d'agir sur la façon dont ils communiquent avec leurs usager.es, sur les sujets qu'ils choisissent de traiter. Ainsi, il détermine « la manière dont ils forment les usagers aux attentes de l'organisation et du monde extérieur » (Watkins-Hayes, 2009, p. 187). Comme les employé.es des CAF face à leurs usager.es, les agents de renseignement mettent en place des prescriptions « qui fixent la bonne manière de se comporter dans le rapport à l'institution » face à des salarié.es parfois démuni.es. Bien que celles-ci ne soient pas aussi fortes que « l'application d'une catégorie administrative » (Dubois, 2015, p. 137), elles engagent des compétences linguistiques et des normes de comportement dans les relations professionnelles. Comme le verdict des juges analysé par P. Bourdieu, le « travail de rationalisation » du pouvoir discrétionnaire des agents confère une « efficacité symbolique » importante à leur discours sur ce qu'il faudrait faire et sur la façon de mettre en récit, et contribue à légitimer leur parole (Bourdieu, 1986, p. 8). La formulation impersonnelle de ces conseils (« il aurait fallu », « on »), qui peut aussi passer chez Serge Floria par des paraboles énoncées au présent de vérité générale, produit ainsi un « effet de neutralisation » caractéristique du langage juridique (Bourdieu, 1986, p. 5).

60 Entretien avec Serge Floria, Baldanois, 14 septembre 2018.

61 Entretien avec Pierre Daforre, Baldanois, 21 septembre 2018.

2.4. Des styles de renseignement

L'analyse du cadrage commun de la légalité véhiculé dans ce type de service ne doit cependant pas nous faire oublier les ressources différenciées en jeu chez les différent.es interlocuteur.es. En particulier, comme ils et elles exercent une activité dont le contenu et les contours demeurent flous[62], les agents ne transmettent pas de la même façon les normes relatives au droit et aux relations professionnelles. Ils jouent en permanence sur leurs « deux corps » : ils incarnent en effet l'institution tout en engageant des caractéristiques physiques et des dispositions personnelles différenciées dans l'interaction (Dubois, 2015, p. 155-159). Nous laisserons de côté la façon dont ils peuvent s'impliquer personnellement dans l'interaction ou mobiliser leur expérience personnelle comme mode de gestion du face-à-face : nous l'avons observé de façon beaucoup plus marginale que dans les administrations sociales (Watkins-Hayes, 2009 ; Dubois, 2015). La proximité plus grande de nos interlocuteur.es au champ juridique peut expliquer le caractère plus impersonnel des formulations qu'ils mobilisent. Ce constat des « deux corps » des agents de guichet nous invite plutôt à questionner les façons dont les agents de renseignement endossent leur rôle et cadrent la légalité, en fonction de leurs dispositions individuelles, positions professionnelles, et des rapports au métier qui en découlent (Dubois, 2015 ; Spire, 2008 ; Brun et al., 2012). Pour cela, on analysera la « boîte à outils discrétionnaire » (*discretionary toolkit*) de ces agents, c'est-à-dire les ressources, décisions et catégories de perception qui sont les leurs (Watkins-Hayes, 2009, p. 56), et qui influencent leurs *styles d'interaction* – en l'occurrence, des styles de renseignement. Cela nous permettra de comprendre en quoi consiste cette intermédiation et sur quels supports normatifs elle s'appuie du côté des agents de renseignement, tout autant que d'analyser les enjeux de cette activité comme ceux d'un pouvoir discrétionnaire en train de s'exercer, de la part d'agents de l'État sur, le plus souvent, des salarié.es d'exécution. On se concentrera sur le service de renseignements du Baldanois, et tout d'abord sur les styles de renseignement de cinq des agents de ce service (2.4.1.). Puis on analysera dans le détail le style de renseignement et les normes professionnelles de Serge Floria : ce contrôleur du travail, très attaché à la lettre de la mission, constitue en effet un cas-limite d'investissement des normes juridiques (2.4.2.). Les commentaires dont ses pratiques font l'objet, mettent en évidence les normes professionnelles et sociales du reste du collectif de travail (2.4.3.).

2.4.1. Investir son rôle de renseignement. Quelle durée, et quel travail émotionnel ?

C'est dans le Baldanois que j'ai été le mieux intégrée dans la vie de ce type de services, ce qui m'a permis d'avoir accès à la fois aux styles de renseignement, aux positions professionnelles et au rapport au métier. Si j'ai rencontré suivi au total 15 agents, la différenciation entre six agents de ce département permet de mettre au jour des styles différenciés de cadrage de la légalité, qui dépendent de la variation dans les outils discrétionnaires mobilisés (Watkins-Hayes, 2009). Parmi les agents recevant physiquement le public, qui sont tous des hommes, jouent notamment l'ancienneté dans le

62 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 2.

métier, les conditions de passage du concours permettant d'y accéder[63], et l'investissement du rôle qui en découle.

Pierre Daforre et Robert Ducèdre, proches de la retraite et entrés dans le service respectivement en 1985 et 1997, se caractérisent par la brièveté de leurs interactions avec les usager.es, dont la durée moyenne est inférieure à 15 minutes. Ces deux contrôleurs du travail ont tendance à ignorer le discours d'injustice des usager.es. Ils concentrent leurs prises de parole sur des informations et conseils brefs, qui permettent de résoudre les situations qui leur sont soumises. Pour les prodiguer, ils s'appuient faiblement sur l'écrit en interaction. Le renseignement prend alors la forme d'une interaction de courte durée faiblement outillée, étayée chez Robert Ducèdre par des plaisanteries à l'adresse des usager.es. Ce style de renseignement à distance de l'activité de formalisation constitutive du travail juridique (Bourdieu, 1986), va de pair avec une certaine réticence à ce que j'observe leur travail. Ce n'est qu'après de nombreuses relances, et après un certain temps passé à observer leurs collègues, que j'ai réussi à observer des interactions avec ces deux hommes : Robert Ducèdre m'avait de prime abord affirmé « non non, moi c'est non »[64] devant tout.es ses collègues, sans qu'aucun.e d'entre eux arrive ensuite à me confirmer s'il s'agissait d'une plaisanterie ou d'un refus réel.

Les deux agents plus jeunes, Gaël Baurin et Thibault Risti, ont tous deux passé le concours de secrétaire administratif après avoir échoué à faire carrière dans l'enseignement. Ils écoutent en général plus longuement les récits que leur font les usager.es[65]. Ils s'appuient également davantage sur leur ordinateur ou sur des documents et ouvrages pour les renseigner, ce qui peut donner lieu à des temps de pause de plusieurs minutes dans l'interaction, expliquant parfois sa plus longue durée. Ces deux hommes sont également les plus loquaces, à mon égard et face à leurs collègues, sur les émotions générées par les rencontres avec les usager.es : Thibault Risti exprime fréquemment sa fatigue émotionnelle liée à l'écoute des salarié.es. Il est ainsi le seul, avec Jacqueline Muriet qui reçoit au téléphone, à témoigner, à plusieurs reprises, de salarié.es « en pleurs » dans son bureau, et à s'étendre sur la difficulté des situations que rencontrent ces dernier.es. Il lui arrive de sortir de son bureau en déclarant avoir besoin d' « une pause » parce qu'il « n'en peut plus »[66]. À l'inverse, si Gaël Baurin est également loquace, c'est à propos des cas où les salarié.es contestent les renseignements qu'il leur fournit ou cherchent à lui faire dire autre chose que ce qui est écrit dans les articles de loi. Il exprime ainsi fréquemment, devant les salarié.es ou devant moi, son agacement face aux salarié.es qui ne respectent pas l'autorité institutionnelle dont il s'estime crédité[67].

63 Sur ces différenciations internes à l'organisation, nous renvoyons au chapitre 2.

64 Notes de terrain du 9 juillet 2018, Baldanois. Cette difficulté explique le faible nombre d'observations réalisées avec Robert Ducèdre (n=5), et invite ainsi à considérer les moyennes de durée d'interaction avec précaution.

65 La durée moyenne des observations réalisées avec Thibault Risti est de 17 minutes (médiane : 18 minutes, n=10), et celles qui l'ont été avec Gaël Baurin, de 26 minutes (médiane : 28 minutes, n=25).

66 Notes de terrain du 24 juillet 2018, Baldanois, où Mireille Gallo vient le chercher pour lui demander s'il « peut prendre quelqu'un » qui patiente en salle d'attente : « oh non, donne-le à Robert, ça l'occupera, j'ai que des petites jeunes qui se font exploiter là, j'en peux plus ».

67 On peut d'ailleurs supposer que le fait que Gaël Baurin ait exercé pendant plusieurs années comme professeur en Centre de Formation et d'Apprentissage (CFA), et donc comme *street-level bureaucrat* dans le domaine de

Comme Gaël Baurin et Thibault Risti sont plus enclins à communiquer leurs doutes et frustrations avec leurs collègues, on peut se demander si la charge émotionnelle que revêt l'activité de renseignement n'est pas intériorisée de façon progressive, au fil de la carrière professionnelle. On peut également émettre l'hypothèse d'une socialisation professionnelle progressive à empêcher que les salarié.es ne fassent de l'expression des émotions le cœur de l'entrevue. Une telle socialisation semble néanmoins différenciée en fonction du sexe des agents et de la féminisation des collectifs de travail : dans le Baldanois, Jacqueline Muriet est la plus prolixe sur les salarié.es qui « lui pleurent au téléphone ». Les situations difficiles qu'ils lui présentent lui font « mal au cœur »[68]. Chez cette contrôleuse du travail de 60 ans, une dépression consécutive à un premier emploi, suivie de quatre ans de chômage, semblent avoir créé les conditions sociales d'une « compassion » plus importante face aux situations que lui rapportent les salarié.es par téléphone[69]. C'est en particulier le cas lorsque ces dernier.es cèdent à l'émotion à l'autre bout du fil[70]. Dans un collectif de travail très masculin, Jacqueline Muriet est d'ailleurs pointée par ses autres collègues pour le temps important qu'elle peut passer avec chaque salarié.e au téléphone. De façon plus générale, dans le service de renseignements central du Gonelois, où le collectif de travail est plus féminisé, il est plus fréquent que les agents, quel que soit leur position dans les rapports de genre, expriment face à moi des marques d'empathie concernant les situations présentées par les salarié.es. À l'exception de Christine Lepic, fréquemment amenée à interrompre le discours des salarié.es, les agents de ce département laissent une place plus importante aux récits des salarié.es. Bien qu'ils opèrent face à ces dernier.es le même cadrage de la légalité que leurs homologues du Baldanois, la formalisation de l'interaction procède d'une imposition moins franche de catégories légitimes pour penser le monde du travail et le recours au droit en situation de conflit[71].

Cette différenciation de styles de renseignement est également liée aux dynamiques d'investissement dans le métier. C'est chez Serge Floria que celles-ci sont le plus visibles. La façon particulière dont ce contrôleur du travail endosse son rôle, fait de cet agent un cas-limite. Ses pratiques, les justifications qu'il y apporte, et les commentaires qu'elles soulèvent de la part de ses collègues, donnent à voir, en contrepoint, les normes professionnelles que partagent ses collègues, tout en mettant en évidence, sur d'autres points, des formes de cadrage de la légalité moins saillantes chez eux que chez Serge.

---

l'éducation (Maynard-Moody, Musheno, 2000), a une influence sur sa sensibilité à la contestation de l'autorité des conseils qu'il prodigue.

68 Entretien avec Jacqueline Muriet, Baldanois, 3 octobre 2018.

69 On s'interroge ici sur les conditions sociales de l'expression de cette émotion du côté des agents, et non sur son expression différenciée en fonction des usager.es concerné.es (Dubois, 2015). D'après nos observations, on n'observe pas chez Jacqueline Muriet de variation de l'émotion en fonction des destinataires.

70 Ces retours ont aussi été constatés chez Karine Rigaud et Barbara Vandre, secrétaires administratives exerçant au Baldanois depuis une petite dizaine d'années.

71 On notera d'ailleurs que la durée moyenne des interactions pour le Baldanois est de 17 minutes, contre 21 minutes dans le Gonelois.

2.4.2. « Le plus juriste d'entre nous ». Un cas-limite d'investissement du juridisme de position

Entré dans le service au début des années 1980, après un DUT gestion-comptabilité, Serge Floria « voulai[t] être dans des bureaux, effectivement, sans trop savoir »[72]. Bien qu'il précise, à l'instar de ses collègues, que « c'est pas une vocation d'être fonctionnaire »[73], Serge Floria s'est beaucoup investi dans son métier : « quitte à faire un travail, [autant] le faire comme il faut ». Il a mené un « travail très personnel » pour se former en droit civil de façon approfondie, au-delà des courtes formations en droit du travail dispensées par le ministère, dont il déplore l'insuffisance. Dans le prolongement de cette autodidaxie, il a effectué dans les années 2000, au nom de l'inspection du travail de son département, un grand nombre d'interventions dans des forums liés à l'emploi et aux entreprises et dans des lycées professionnels. Ce contrôleur du travail pouvait être accompagné de collègues de catégorie A ou A+, chargé.es de l'animation territoriale, mais intervenait aussi parfois seul. Il explique que « ces choses-là se font quand il y a des gens moteurs qui ont envie de s'investir dans la mise en place, parce que c'est dur ». Il a apprécié d'avoir « connu beaucoup de gens » et « appris des choses » à travers sa participation, mais précise qu' « il faut être volontaire » pour cela. Serge Floria est ainsi le seul agent du service à avoir fait de son juridisme de position (Dubois, 2012) un élément central de son identité professionnelle, via l'autoformation et l'investissement dans des conférences, tout en mettant en avant les rétributions symboliques tirées de cette implication.

Ce rapport au métier a son corollaire dans le style de renseignement de cet agent, qu'il est d'ailleurs le seul à théoriser autant en entretien. Affirmant être attaché à donner une « réponse complète », Serge Floria consacre, dans chaque interaction avec les usager.es, un temps important à réciter ou à lire dans le texte des dispositions légales. Ce ton magistral va de pair, comme on l'a vu, avec une interruption ferme des discours d'injustice des salarié.es, auquel il oppose l'exposé des textes de lois ou des conseils prescriptifs. Il semble lui tenir à cœur de fournir une information exhaustive sur le droit lorsqu'il reçoit les usager.es dans son bureau. Cela provoque des frustrations personnelles, liées au fait que le droit du travail connaît « beaucoup trop » d'évolutions. Comme on avait commencé à le voir plus haut, Serge Floria est ainsi le plus prolixe sur la « qualité empêchée » (Clot, 2015) que génère le mouvement de décentralisation du droit du travail en faveur de la négociation d'entreprise. Cela complique pour lui la possibilité de fournir le renseignement intégral qui lui tient à cœur :

> « Serge Floria : Et d'ailleurs, il y a je sais plus qui qui dit… c'est un grand professeur de droit, j'oublie toujours son nom, Patrice il te le dira… il dit : "Droit social, droit

72 Sauf mention contraire, tous les passages de cette section sont issus de l'entretien avec Serge Floria, Baldanois, 14 septembre 2018.

73 Nous renvoyons au chapitre 2 pour une analyse des conditions d'accession au service de renseignements.

> vivant[74].” (…) Moi, je dis : droit social, j'ai pas envie qu'il soit trop vivant… il est trop vivant. J'ai envie que, des fois, on lui tape un peu dessus et qu'il se calme. »[75]

Il apparaît ainsi comme le plus conscient des écueils d'une activité d'intermédiation qui consiste à renseigner des personnes parfois peu familières du droit et de l'écrit, sur un droit de plus en plus complexe :

> « Serge Floria : On doit digérer, digérer, restituer à l'usager comme tu l'as vu, qui, lui, débarque un peu aussi, et à qui on donne des informations, qu'on va essayer de rendre le plus audibles possible, compréhensibles, mais que, au bout d'un moment, une fois que tu as bien filtré… (…) à un moment donné, il y a des choses qui sont toujours très complexes, qui sont difficilement compréhensibles, voire par nous, voire par les usagers, et qu'il est très difficile de traiter. »[76]

Selon lui, la complexification du droit rend son activité de renseignement d'autant plus délicate qu'il doit composer avec la forte souffrance exprimée par les salarié.es. Il insiste sur le fait qu'il reçoit parfois des usager.es « dépressifs », qui « s'entaillent les veines », et que tout l'enjeu consiste à leur mettre « la tête sous l'eau » « avec délicatesse », c'est-à-dire de leur donner des informations qui ne vont pas toujours dans leur sens, tout en essayant de ne pas accentuer leur désespoir[77]. Si Serge Floria est donc particulièrement conscient de la tension entre les faibles ressources d'usager.es parfois en souffrance[78], et la complexité persistante du renseignement fourni, son attachement à ce qu'il perçoit comme la lettre de la mission a plusieurs conséquences sur sa pratique.

Celle-ci se caractérise tout d'abord par un « repli sur [son] rôle bureaucratique » (Dubois, 2015, p. 260). En interaction, on a pu voir que Serge Floria livre un renseignement exhaustif, et qu'il interrompt fermement tout discours d'injustice et tout récit non directement lié au propos. Il est également le seul agent à interrompre les salarié.es pour leur poser des questions dans le seul but de cocher les cases de l'Observatoire de la demande de renseignements (ODR). On pourrait interpréter ces pratiques comme des « tactique[s] de technicisation » visant à entretenir un « rapport maîtrisé à la souffrance des autres » et contribuant ainsi à « limiter l'engagement de l'agent en tant que personne » (Dubois, 2015, p. 260-261). À l'aune des extraits d'entretien pré-cités, elles peuvent aussi être comprises comme une forme bien spécifique de l' « engagement personnel » de l'agent auprès des usager.es : Serge Floria semble prendre la mission de renseignement à la lettre et adopte un style juridiste, attaché à « la primauté du droit comme mode de régulation ». Il marque alors une forte différence entre salarié.e profane et professionnel du droit (Willemez, 2015, p. 141-142). Du

74 Serge Floria fait référence à l'ouvrage suivant : Ray Jean-Emmanuel, 2021, *Droit du travail : droit vivant,* Wolters Kluwer et Éditions Liaisons, coll. « Droit vivant », 30e éd. (1e éd. : 1991).

75 Entretien avec Serge Floria, Baldanois, 14 septembre 2018.

76 Entretien avec Serge Floria, Baldanois, 14 septembre 2018.

77 Notes de terrain du 10 juillet 2018, Baldanois.

78 Ce double discours peut aussi s'expliquer par sa capacité de « se déplacer de manière fluide entre [ses] identités professionnelles, en fonction du contexte » (Watkins-Hayes, 2009, p. 115), et donc ici d'adapter son discours sur les usager.es à celui d'une jeune chercheuse faisant sa thèse sur ce sujet.

fait de ce juridisme, c'est cet agent qui exprime le plus d'inconfort devant la dégradation de ses conditions de travail face à la complexification du droit. Ce faisant, Serge s'avère particulièrement réticent à l'idée de faire partie d'une « bureaucratie attrape-tout » (Watkins-Hayes, 2009).

Deuxièmement, cet attachement à la lettre de la mission implique que Serge transforme son style de renseignement en fonction des canaux de réception du public. Alors qu'il fournit des renseignements particulièrement détaillés lorsqu'il reçoit le public dans son bureau, son principal objectif en matière de réception téléphonique est de donner ce qu'il appelle des « renseignements généraux »[79], sans consulter la documentation. Il écourte systématiquement l'appel en refusant de donner des précisions, d'écouter le contexte de la demande ou de répondre à plus d'une question par appel. Il incite alors l'usager.e à se déplacer s'il souhaite en savoir davantage. Cela n'est pas sans occasionner des protestations d'usager.es, arguant qu'ils habitent loin des bureaux de l'inspection et ne peuvent pas se rendre à Baldan. En particulier, certaines zones du Baldanois sont enclavées, au sens où elles ne sont pas desservies par les transports en commun et sont situées à environ une heure et demie de voiture de Baldan. Les usager.es arguent aussi des difficultés à trouver une place pour se garer dans le quartier de la Direccte, qui est un quartier commercial dans lequel le parking coûte environ 4 € par heure.

Malgré cela, dans la séquence de réception téléphonique que nous observons avec lui, Serge Floria répond à dix appels en 40 minutes, ce qui équivaut à une moyenne de quatre minutes par appel[80]. Il cherche par ailleurs à diffuser cette interprétation littérale de la brièveté de la réception téléphonique à ses collègues. Au bout de huit appels, il me fait remarquer que Jacqueline Muriet, qui répond en même temps que lui, est toujours sur le même appel, alors qu'il a déjà eu le temps d'en faire huit : « c'est ça le problème »[81]. Il relie en effet la qualité du service téléphonique au fait de prendre le plus d'appels possibles, ce qui, comme dans la réception physique à la CAF, constitue une « règle non-écrite » (Dubois, 2015, p. 168) : l'importance de l'afflux d'appels, doublée ici de la rareté des agents répondant au téléphone, invite à écourter la durée de chaque appel pour en recevoir le plus possible et écourter l'attente des usager.es[82]. En entretien, lorsque je lui demande s'il lui arrive de « dicter des lettres-type » par téléphone, Jacqueline Muriet répond par la négative tout en protestant contre les injonctions de Serge Floria à restreindre au maximum la durée des appels :

79 Notes de terrain du 10 septembre 2018, Baldanois.

80 À l'inverse, dans les deux séquences d'observations que nous réalisons avec elle, Jacqueline Muriet répond à huit appels en 1H15 puis à 12 appels en 1H15, ce qui, au total, ce qui équivaut à une moyenne de huit minutes par appel (notes de terrain du 11 septembre et du 13 septembre 2018, Baldanois).

81 Notes de terrain du 10 septembre 2018, Baldanois.

82 Cette règle informelle trouve des échos plus formels : dans le rapport du cabinet Secafi consacré à la transformation du système de renseignements, les auteur.es désignent par qualité du service « [le] taux de décrochés ou [le] nombre d'appels perdus » Bruna-Rosso Françoise *et al.*, « Rapport d'expertise », 2018, p. 20. On notera que ces normes sous-jacentes à l'usage du téléphone ne sont pas propres aux *street-level bureaucracies* : dans certaines associations, ce dispositif de réception de la demande est choisi parce qu'il est censé permettre des interactions plus courtes (Chappe, 2010, p. 560).

> « Jacqueline Muriet : (…) Déjà que Serge se plaint que je passe trop longtemps au téléphone, mais bon quand les gens ils te posent une question et qu'ils t'en posent une deuxième derrière, tu peux pas dire "ah ben non j'ai fini votre temps, rappelez" ! (…) tu peux pas les éjecter. »[83]

Une troisième conséquence de cet attachement à la lettre de la mission est que Serge Floria, bien plus que ses collègues, véhicule de façon explicite des normes de définition d'une bonne conduite dans l'interaction et dans les relations professionnelles. Cette explicitation rend plus aisément visibles et descriptibles des dynamiques présentes de façon sous-jacente chez d'autres agents. C'est dans les interactions auxquelles il participe que les salarié.es se conforment le plus à ses prescriptions, en dépit de leurs propres attentes de reconnaissance de l'injustice. Dans plusieurs de nos observations avec cet agent, on constate deux temporalités bien différenciées : dans un premier temps, Serge se retranche sur l'énoncé très détaillé des dispositions et voies légales. Cela met en colère l'usager.e, dont l'injustice n'est pas reconnue. Dans un second temps, l'usager.e finit par céder à l'autorité et aux compétences juridiques de l'agent, et à l'écouter en prenant des notes[84]. C'est le cas, comme on l'a vu, lorsqu'il reçoit la serveuse du restaurant *Les arbres verts* et son conjoint : la scène débute de façon conflictuelle, car on voit s'y confronter le discours d'injustice de l'usager.e et le discours juridiste de Serge. Puis les usager.es cèdent au rythme et style de renseignement imposé par Serge. Le conjoint finit par louer son savoir « encyclopédi[que] », et se contente, à la fin de l'entrevue, de poser des questions sur les dispositions légales. C'est aussi le cas du salarié de AlloAllo. Alors qu'il avait commencé par exprimer son anxiété à l'idée de reprendre le travail et de se retrouver en présence de sa supérieure hiérarchique, il finit par renoncer à exposer son point de vue. Comme Serge Floria l'incite à plusieurs reprises à retourner dans son entreprise, en lui expliquant qu'il « [s]e perme[t] de [lui] dire ce qu'[il] en pense » même si il ne « devrai[t] même pas [lui] dire ça », le salarié ne conteste pas cette proposition pourtant opposée au point de vue qu'il défendait en début d'entretien, et se contente de dire « merci, c'est gentil »[85].

À l'inverse, au-delà des divergences qui les caractérisent, ses collègues adoptent un style de renseignement qu'on pourrait qualifier d' « esprit de la mission ». Bien qu'ils soient moins loquaces sur leur conception du métier que leur collègue, les interactions que nous avons observées avec eux montrent qu'ils sont attaché.es à fournir un renseignement circonstancié et rapide plus qu'une information exhaustive sur le droit applicable. Cela les invite, comme Gaël Baurin, à définir Serge Floria comme le « plus juriste d'entre [eux] », ayant « vraiment un esprit de juriste »[86].

83 Entretien avec Jacqueline Muriet, Baldanois, 3 octobre 2018.

84 Cette temporalité s'observe aussi dans les cas où les salarié.es arrivent en souhaitant se confier à l'agent, et finissent par arrêter au bout de quelques minutes après avoir été interrompu.es.

85 Notes de terrain du 13 juillet 2018, Baldanois.

86 Entretien avec Gaël Baurin, Baldanois, 25 juillet 2018.

2.4.3. « On dirait Fabrice Luchini qui fait une conférence ». Logiques de distinction autour de la définition du rôle

Ces « divergences dans la définition du rôle » (Dubois, 2015, p. 161), autorisées par la faible prescription concernant les contours de la mission, sont révélées par les plaisanteries entre collègues. Pendant le travail, les agents se réunissent en effet pour commenter les cas saillants qu'ils ont rencontrés, ce qui entraîne fréquemment des commentaires concernant les usager.es. À travers ces plaisanteries, les usager.es sont catégorisé.es en fonction de leurs caractéristiques de classe, de genre ou de race. Ces traits d'humour « cristallisent les configurations des rapports de pouvoir propres à chaque groupe» : leur étude interactionniste permet alors d'« étend[re] l'analyse à des sujets indicibles sous d'autres formes de discours ou d'interactions » (Mainsant, 2008, p. 118).

Précisons tout d'abord que ces plaisanteries s'inscrivent dans un collectif de travail à majorité masculine, ce qui n'est pas sans incidence sur le registre humoristique employé. Patrice Tanqueville, le chef de service, est connu par ses collègues pour s'empresser de recevoir des jeunes femmes patientant en salle d'attente s'il les trouve « mignonnes »[87]. Pierre Daforre, Mireille Gallo et Robert Ducèdre, en particulier, viennent parfois après l'entretien pour lui demander en riant si cela a « marché ». Cela occasionne des blagues de sa part et de celle de ses collègues, ainsi que des commentaires sur le physique ou l'âge de l'usagère en question, dont j'ai également pu faire l'objet. Plus généralement, lorsqu'un agent a emmené un.e usager.e dans son bureau, Mireille Gallo, l'agent d'accueil, et les autres agents, à l'exception de Serge Floria, s'ils n'ont pas d'usager.e à recevoir, commentent les caractéristiques de la personne. Si ces discussions informelles peuvent être interprétées comme une façon de mettre à distance les contraintes relationnelles du métier (Dubois, 2015), elles contribuent aussi à la construction d'un entre-soi professionnel blanc, cisgenre, hétérosexuel et de classes moyennes. Les plaisanteries de ces agents mettent à la fois en effet à distance les usager.es supposé.es non-hétérosexuel.les ou transgenres, les pratiques supposées musulmanes et à la fois les habitus de classes populaires et de classes supérieures[88]. Elles reproduisent ainsi une certaine conception des rapports sociaux de sexe, de sexualité, de race et de classe. On peut émettre l'hypothèse selon laquelle l'importante solidarité et organisation informelle de ce service favorise ce type de pratiques, qui ont pour effet d'augmenter la cohésion du groupe professionnel par la moquerie ou le dénigrement du public. En outre, comme dans des professions où l'entre-soi masculin n'est pas conjoncturel mais structurel, telles que la chirurgie (Zolesio, 2012), la police (Pruvost, 2007) ou le ramassage des déchets (Le Lay, Pentimalli, 2013), cet humour

87 Terme tiré d'une discussion informelle à la machine à café entre Pierre Daforre et Thibault Risti. Notes de terrain du 13 septembre 2018, Baldanois.

88 Parmi d'autres exemples : questionnement sur l'identité de genre ou la sexualité de salarié.es jugé.es trop masculines (26 juillet 2018) ou trop féminins (13 septembre 2018) ; commentaires négatifs sur le voile porté par une femme qui se rend dans les services avec son mari, que Pierre Daforre refuse de recevoir, et que Robert Ducèdre reçoit donc (18 juillet 2018) ; commentaire sur le comportement d'usager.es de classes supérieures au ton péremptoire (24 juillet 2018), ou qui se sont « laissés marcher sur les pieds » parce qu'ils avait trop appris à être « courtois » (13 septembre 2018) ; commentaire sur les gens « sales » qui ont été reçus la veille (18 septembre 2018).

à connotation sexuelle s'inscrit « dans les pratiques classiques de cercles de sociabilités masculines » (Zolesio, 2012, p. 117).

Dans ce contexte, Serge Floria est le seul agent à faire l'objet de commentaires en son absence. C'est avant tout le temps qu'il consacre à chaque usager.e qui concentre les quolibets de ses collègues[89]. Il est plusieurs fois arrivé, dans des périodes de faible affluence, que seul Serge Floria n'ait pas fini de recevoir un.e usager.e et que les autres se réunissent pour discuter devant le comptoir d'accueil. D'aucun.es ironisent sur l'état dans lequel doit se trouver le salarié.e et affirment qu'il va falloir amener « un brancard » à sa sortie[90] ; lorsque Serge Floria reçoit des jeunes hommes arabes[91] de façon longue, Pierre Daforre, Robert Ducèdre, Patrice Tanqueville et Mireille Gallo – qui se trouvent être les plus ancien.nes du service et sont aussi ceux qui plaisantent lorsque Patrice Tanqueville reçoit des jeunes femmes « mignonnes » – plaisantent sur son homosexualité supposée. Si Patrice Tanqueville est lui-même l'instigateur, et donc le sujet, des plaisanteries portant sur ses pratiques de séduction des jeunes femmes, Serge Floria en est, ici, l'objet, de même que les usagers qu'il reçoit. Étant le seul d'entre eux à n'avoir jamais évoqué spontanément devant moi des pratiques de sexualité ou de conjugalité hétérosexuelles, il apparaît particulièrement mal à l'aise lorsque ces plaisanteries sont formulées devant lui, et fait semblant de ne pas les entendre. Dans ce groupe professionnel très masculin comme dans les sphères de sociabilité juvénile observées par I. Clair, l'injonction hétéronormative prend à l'endroit des hommes celle du stigmate individuel du « pédé », « pôle répulsif » du groupe masculin (Clair, 2012, p. 69), et s'articule avec la racialisation des usagers que cet agent reçoit. On peut d'ailleurs émettre l'hypothèse que le juridisme de Serge Floria, et la forte proximité et croyance dans l'écrit qu'il induit, peuvent fonctionner comme un opérateur de dévirilisation pour ses collègues : de façon similaire en terrain policier, un brigadier très attaché aux procédures, et affirmant avoir le Code de procédure pénale comme « livre de chevet », est qualifié de « petit pédé » par ses collègues (Proteau, 2009a, p. 17).

Outre d'être matérialisées par une sexualisation différenciée des agents, les remarques portant sur le style de renseignement de Serge Floria peuvent aussi révéler la façon dont les différent.es membres du service se positionnent dans les rapports de classe. Mireille Gallo, préoccupée du sort des salarié.es et de celui de Serge Floria qui, un midi, est en train de sacrifier sa pause déjeuner à un entretien qui dure déjà depuis une heure, va toquer à sa porte pour lui demander s'il ne veut pas « aller manger ». Face à son refus, elle revient me voir pour me faire part de son agacement :

> « Mireille Gallo : Il est avec deux jeunes, petit marcel serré, à la mode, qu'est ce que tu veux qu'ils comprennent… Et les trois ouvriers, des étrangers [que Serge a reçu plus tôt ce matin]… On dirait Fabrice Luchini qui fait une conférence, il parle, il parle, et ils

89 La moyenne des entretiens que nous avons observés avec Serge Floria est de 32 minutes, et la médiane à 28 (n=13), ces indicateurs n'étant pas si éloignés de ceux observés avec Gaël Baurin. Ceci étant, nous avons observé avec lui deux rendez-vous d'une heure, ce qui ne s'est produit avec aucun autre agent.

90 Notes de terrain du 10 juillet 2018, Baldanois.

91 Le fait que ces moqueries ne se produisent que lorsque Serge Floria reçoit des jeunes hommes arabes peut être rapproché des fantasmes blancs sur la « virilité arabe », analysés en sociologie de la sexualité (Vörös, 2020, chap. 4), dans un contexte où tout.es les agents de renseignement du Baldanois sont blanc.hes.

> sont bouche bée (*elle imite les salariés*). Patrice a essayé de lui dire mais il ne veut pas comprendre. De toute façon, c'est comme les enfants, au bout d'un moment il n'y a plus d'attention, on n'est plus concentré, ils ne prennent même pas de notes en plus, à quoi veux-tu que ça leur serve… même moi des fois : "de quoi il parle, de droit de machin..." »[92]

On comprend avec cette citation de Mireille Gallo qui, sans être elle-même agent de renseignement, accueille au quotidien les usager.es pour les rediriger vers ces dernier.es, que les réactions de ses collègues à son juridisme peuvent être empreintes de rapports de classe. Mireille Gallo contraste en effet le ton magistral de son collègue, assimilé à « Fabrice Luchini » faisant une « conférence », et les salariés « bouche bée » qu'elle assimile à des « enfants ». Elle les infantilise au premier abord, en vertu de leur âge, de leur classe sociale et, certainement, de leur statut d'« étranger ». Puis elle se met sur un pied d'égalité avec eux, pointant sa propre incompréhension des discours de Serge Floria. On peut supputer que cette analogie est permise par l'homologie de classe entre elle-même, fonctionnaire de catégorie C, et la plupart des salarié.es se rendant dans le service, bien que ces dernier.es puissent être altérisé.es comme des « étrangers ».

S'il est difficile de faire parler les contrôleur.es du travail du service de renseignements de leur conception du métier, leurs réactions face aux pratiques de Serge Floria permettent donc de souligner l'importance qu'ils accordent à un renseignement rapide et faiblement basé sur l'écrit. Ces différences de normes professionnelles sont sous-tendues par des rapports de classe et de genre. Serge Floria, titulaire, rappelons-le, d'un DUT, est d'ailleurs le seul contrôleur du travail à avoir fait des études. Si tout.es les agents de ce service expriment donc le même attachement à aider les usager.es dans leurs démarches et, dans le même temps, effectuent les mêmes pratiques d'intermédiation, ils et elles se différencient à propos de la formalisation juridique de leur activité d'intermédiaires du droit, et de leur degré de prescription face aux usager.es. Ces variations de style de renseignement, liées à des conceptions différentes de l'identité professionnelle, invitent à nuancer l'idée que l'activité de renseignement serait « proto-juridique » (Willemez, 2017a, p. 124), au sens où elle consisterait, comme celle des militants de consultation syndicale, en « un droit assez faiblement formalisé » (Willemez, 2017a, p. 112). La formalisation du droit manié par les agents dépend en effet de la façon dont les agents investissent leur fonction, et de la propension au juridisme qui découle de leur trajectoire professionnelle et de leur perception du métier.

*

Nous pouvons désormais caractériser précisément l'activité d'intermédiation des agents de renseignement. Sur la forme, ces *street-level bureaucrats* sélectionnent, lorsqu'elles sont trop nombreuses, les demandes qui leur sont soumises. Ils et elles décomposent un discours parfois empreint de dénonciation de l'injustice en des requêtes traitables, qui correspondent à des infractions les plus précises possibles. Ils cadrent aussi la légalité (Pélisse, 2014) à travers les conseils qu'ils délivrent sur les situations que les salarié.es leur racontent. Les variations observées

92 Notes de terrain du 10 septembre 2018, Baldanois.

dans les styles de renseignement de chaque agent mettent cependant les salarié.es aux prises avec différentes formes d'intermédiation juridique. Celles-ci sont plus ou moins formalisées juridiquement, et accordent plus ou moins de temps et de place aux récits des salarié.es et au travail émotionnel des agents. Elles sont également susceptibles de rejouer des différences de genre, de classe et de sexualité au sein du collectif de travail.

Cette incitation à la formalisation juridique et à l'engagement personnel des salarié.es dans la résolution de leur conflit opère principalement face à des salarié.es de petites et moyennes entreprises, dans lesquelles les relais collectifs ne sont pas toujours existants, ni solides lorsqu'ils existent. Pour rappel, en 2018, plus de 80 % des usager.es viennent d'entreprises de moins de 50 salarié.es, et plus de la moitié, d'entreprises de moins de dix salarié.es[93]. De même, plus des trois quarts des usager.es ayant rempli notre questionnaire sont ouvrier.es ou employé.es. Ces dernier.es ne sont pas toujours familier.es des pratiques de l'écrit et du droit impliquées par une telle incitation à la formalisation. Nous chercherons dans la section suivante à comprendre comment les salarié.es perçoivent les normes portées par les agents de renseignement. Cela implique d'étudier la place que prend le recours au service dans leur expérience du conflit, et les ressources sociales et juridiques dont ils et elles disposent, leur garantissant des marges de manœuvre différenciées par rapport aux normes institutionnelles. Sur la base de ces éléments, nous analyserons à quelles conditions les salarié.es accordent du crédit à l'institution, et se conforment ou non aux normes portées par les agents de renseignement rencontré.es.

3. Des salarié.es renseigné.es ? Remise de soi et mise à distance

Nous avons jusqu'ici analysé les normes de discours et de comportement que les agents portent face aux usager.es, et la différenciation de cette activité d'intermédiation en plusieurs styles de renseignement. Toutefois, la nature de cette intermédiation dépend également du rapport des salarié.es aux prescriptions qui leur sont destinées. On examinera ici les différentes pratiques et perceptions que les salarié.es ont de ce service et des conseils qu'il leur délivre. Celles-ci dépendent des expériences du droit et de l'institution qu'ils expriment. Les concepts qui restituent les différents schèmes structurants de la légalité ordinaire (Ewick, Silbey, 1998) nous seront donc utiles pour comprendre comment, dans leurs récits de recours et de conflits, les salarié.es placent le droit et l'inspection du travail par rapport à leurs relations de travail quotidiennes et à leurs pratiques des autres institutions. On analysera tout d'abord les cas dans lesquels les salarié.es consentent à restreindre leur discours d'injustice et à créditer les agents d'une autorité institutionnelle (3.1.), puis ceux dans lesquels ils et elles délégitiment cette autorité au nom d'autres facteurs de légitimité de leur expérience (3.2.).

93 Direction générale du travail, 2018, « Instruction ».

3.1. S'en remettre à l'institution pour « savoir ses droits »[94]

Une partie des interactions reflète un consensus sur la définition du rôle de l'inspection. Ce consensus prend la forme d'une remise de soi à l'autorité institutionnelle, vers laquelle on se dirige, comme aux guichets des CAF, « de peur de "mal faire" » si l'on traitait soi-même sa situation (Dubois, 2015, p. 132). Cette posture, dans laquelle s'exprime le plus l'autorité accordée au droit, est fréquente lorsque les salarié.es cherchent à obtenir un service juridique parce qu'ils se retrouvent confronté.es à une rupture brutale de l'ordinaire du travail, qui les met dans une situation insoluble[95]. Cela est manifeste dans les cas de mise à pied, de cessation de rémunération ou de rupture du contrat à l'initiative de l'employeur.e. Ces événements occasionnent des situations matériellement critiques pour les salarié.es. Ils et elles s'en remettent alors aux propos des agents de renseignement pour résoudre leur problème grâce à des informations juridiques qu'ils estiment ne pas maîtriser. Cette remise de soi à l'institution peut revêtir différentes dimensions. À travers trois études de cas, on verra que les salarié.es peuvent s'en remettre aux agents en raison de leurs compétences scripturales (3.1.1.), de l'impartialité du droit et de l'inspection du travail comparée aux rapports de pouvoir dans lesquels s'inscrivent les situations injustes qu'ils traversent (3.1.2.), ou de l'utilité de leurs conseils pour riposter face à l'injustice (3.1.3.).

3.1.1. « Moi, tous ces papiers, ça me fatigue ». Une division du travail entre l'écrit et l'oral

Les salarié.es peuvent tout d'abord chercher à combler, grâce au savoir institutionnel et juridique des agents, un manque de ressources juridiques. Les agents sont alors perçu.es comme étant là pour combler ce manque d'information, induisant une remise de soi à l'institution. Cette perception du manque d'information, et l'attente qui en découle, peuvent alors recouvrir deux logiques distinctes.

Une première logique de remise de soi s'observe chez Soraya Taieb, 34 ans, titulaire d'un bac professionnel commercial. Nous l'avons recontactée et revue dans un café, après avoir observé une scène de recours et discuté informellement avec elle dans les bureaux du service. Cette agent de service hospitalier est alors reçue pour la troisième fois par Robert Ducèdre. Ce contrôleur du travail lui a communiqué son prénom quelques semaines plus tôt pour qu'elle puisse revenir le voir et qu'il suive alors son cas. La première visite de Soraya Taieb a porté sur son cas personnel : son CDD n'a pas été reconduit après qu'elle a signé une pétition accusant une de ses supérieures hiérarchiques de racisme à l'encontre d'une de ses collègues. Dans le même temps, son conjoint, livreur dans une entreprise de livraison de produits alimentaires aux supermarchés, a été mis à pied pour faute grave, après avoir eu « un petit conflit [avec la responsable du service commercial],

94 Cette expression, que nous citerons pas dans l'analyse, est revenue très fréquemment dans la bouche des salarié.es, soit qu'elle initie le début de l'interaction avec l'agent, soit qu'elle constitue une réponse à ma question : « qu'est-ce qui vous amène ici ? ».

95 À ce sujet, voir section 1.1.

c'est-à-dire qu'elle se mêlait de son travail qu'elle avait pas à se mêler, parce qu'elle, elle s'occupait des commerciaux, juste des commerciaux »[96].

Lorsqu'elle me fait le récit des conflits au travail qu'elle et son conjoint ont vécu, Soraya Taieb légitime chacune des injustices qu'ils estiment subir, en précisant que « Robert a dit » que c'était illégal. De la même façon, lorsqu'elle est allée réclamer ses documents de fin de contrat au service de ressources humaines de l'hôpital privé où elle travaillait, elle « leur [a] dit [qu'elle était] allée à l'inspection du travail » et a « répété tout ce que [lui] avait dit Robert ». Comme pour les usager.es de la CAF, on voit ici que la personnalisation de la relation avec l'agent de renseignement est à la fois une ressource pour les salarié.es, tout en contribuant à renforcer leur dépendance à son égard et la position d'autorité de celui-ci (Dubois, 2015, p. 238).

Soraya Taieb, fille d'un père chef cuisinier et d'une mère sans travail salarié s'occupant de six enfants, peut aussi compter en cas de conflits au travail sur le soutien de sa sœur. Cette dernière, secrétaire comptable dans une entreprise après un BTS, la conseille sur les démarches à accomplir. Ainsi, lorsqu'elle a dû insister auprès de sa direction pour obtenir ses documents de fin de contrat lui permettant de s'inscrire à Pôle emploi, c'est sa sœur qui s'occupait de la partie écrite du conflit :

> « Soraya Taieb : Ma sœur elle envoyait les mails directement parce qu'elle connaît pas mal les lois, elle s'y connaît bien, elle connaît les articles de loi, elle fait un copier coller… enfin voilà, elle connaît pas mal de choses. Donc elle sait comment rédiger un bon courrier ; donc elle inscrivait les mails, enfin, elle envoyait des mails, et puis moi j'allais les voir. J'allais les voir une fois tous les deux jours, quand même ! »

Si Soraya Taieb s'appuie sur la formalisation juridique pour faire pression sur son employeur et se défendre face à la mise à pied de son conjoint, elle est réticente à réaliser elle-même ces démarches écrites. Cela est visible lorsque Robert Ducèdre lui conseille de réclamer ses documents de fin de contrat par lettre recommandée. Soraya explique en effet : « Peut-être que je vais aller voir le directeur avant quand même ; parce que moi tous ces papiers ça me fatigue[97] ». Comme d'autres personnes de classes populaires (Siblot, 2006a), la salariée exprime donc à plusieurs reprises qu'elle se sent extérieure aux pratiques scripturales qui confèrent au droit son autorité (Ewick, Silbey, 1998, p. 101). Elle expérimente alors le droit comme « face » à elle, étant hors de la vie quotidienne, et comme quelque chose qu'elle ne peut pas manipuler elle-même. Cette salariée s'en remet au savoir et à l'autorité d'autres personnes pour l'utiliser comme arme contre sa direction (Ewick, Silbey, 1998). La remise de soi dont elle fait preuve à l'égard des intermédiaires du droit formels ou informels que sont Robert Ducèdre et sa sœur s'appuie sur une vision de l'institution qui est en adéquation avec celle des agents de renseignement rencontré.es. C'est ce que montre sa définition de l'inspection en entretien :

> « Soraya Taieb : Ben l'inspection ils sont là pour nous guider dans nos documents, nous dire si on est en tort, nous dire si on est pas en tort… nous dire si c'est faisable ou pas,

96 Tous les extraits suivants sont tirés de l'entretien avec Soraya Taieb, Baldanois, 18 septembre 2018.

97 Notes de terrain du 20 juillet 2018, Baldanois.

> nous dire aussi, enfin ils nous font les calculs, les congés payés de ci de là quand y a un petit bug, mais après ils sont pas à venir avec nous pendant les prud'hommes, ils sont pas là à nous soutenir du tout début jusqu'à la fin. Ils sont là, ils prennent en charge le départ, et après c'est à nous de nous débrouiller entre guillemets. »

Ainsi, comme certain.es fonctionnaires recourant au tribunal, Soraya Taieb délègue à des intermédiaires, ici institutionnels ou non, le soin de juridiciser son conflit, ce qui peut être interprété comme une forme de « capital procédural » (Spire, Weidenfeld, 2011). Aiguillée par sa sœur en matière de recours juridiques, elle met en place avec le service de renseignements une division du travail qui correspond à celle attendue par les agents. Cela ne l'empêche cependant pas d'exprimer des attentes à l'égard de l'institution qui débordent le rôle que l'agent s'est prescrit. De nombreux passages de son interaction avec Robert Ducèdre témoignent d'une volonté de dénonciation et de confidence. Cela est accentué par le fait que la salariée rencontre l'agent pour la troisième fois, et qu'elle ne connaît que le prénom de l'agent, ce qui la porte à pratiquer ce service comme une « institution familière » (Siblot, 2006a). Elle entre ainsi dans le bureau de Robert en clamant « regardez ce que mon mari reçoit, maintenant ! », obligeant le contrôleur à lui demander de se présenter à nouveau et de lui rappeler la situation. Puis elle lui fait part de ses hypothèses et interprétations concernant les raisons de la sanction prononcée contre son mari, et du non-renouvellement de CDD dont elle fait également l'objet. À l'inverse, Robert concentre ses réponses sur la nécessité pour elle de « se faire confirmer les choses par écrit », et focalise son propos sur des informations factuelles[98]. En dépit de ce décalage, chacune des interventions de Soraya se termine par une question légale, faisant ainsi de son recours un mixte entre discours d'injustice et conformation aux attentes institutionnelles. Si l'inspection du travail est perçue comme un support de reconnaissance institutionnelle de l'injustice, elle est avant tout pratiquée, dans cette interaction, comme un support informatif et de conseil sur la marche à suivre.

3.1.2. « Comment je peux faire ? » Un service impartial face aux embûches

Une autre forme de remise de soi à l'autorité institutionnelle et juridique des agents concerne les cas dans lesquels les salarié.es accordent à leur parole les qualités d'organisations bureaucratiques marquées par leur caractère « suprahumain, impartial, rationnel et objectif » (Ewick, Silbey, 1998, p. 82), que ne posséderaient pas d'autres intermédiaires du droit, dont les conseils et informations sont entachés de suspicion. C'est ce que donne à voir l'entretien avec Bouchra Maadawi, rencontrée dans la première section de ce chapitre. Cette auxiliaire de vie âgée de 49 ans se rend au service de renseignements suite au refus de rupture conventionnelle de son employeur. Elle souhaite trouver un moyen de toucher des allocations chômage après la rupture de son contrat pour subvenir à ses besoins tout en suivant la formation de 21 mois, non rémunérée, de technicienne d'aide sanitaire et sociale qu'elle a obtenue.

Avant de se rendre dans le service, Bouchra Maadawi a tout d'abord consulté la déléguée du personnel de son entreprise. Celle-ci lui a donné le même conseil que sa DRH, qui était

98 Notes de terrain du 20 juillet 2018, Baldanois.

d'abandonner son poste. Elle serait ainsi licenciée pour faute, et garderait ses indemnités chômage. Ce conseil ne l'a pas convaincue dans la mesure où elle suspectait sa collègue de vouloir lui nuire. Elle s'est ensuite faite communiquer, par la tutrice d'une des personnes âgées dont elle s'occupait, les coordonnées des permanences de Force Ouvrière et de la CGT. Bien qu'elle ait eu recours à plusieurs intermédiaires du droit, Bouchra Maadawi n'était pas pour autant informée des missions précises des un.es et des autres : par exemple, comme plusieurs des salarié.es rencontré.es, elle « n'étai[t] pas au courant » de l'existence de permanences syndicales[99]. En revanche, elle s'était déjà rendue à l'inspection du travail pour faire vérifier ses bulletins de salaire lorsqu'elle était femme de chambre dans un hôtel plusieurs années auparavant, et y est retournée cette année-là pour se voir confirmer les dires de la permanencière CGT.

Si cette auxiliaire de vie pluralise les voies de recours aux intermédiaires du droit, dans une démarche qui peut, de l'extérieur, évoquer une maîtrise du champ juridique par la confrontation entre plusieurs sources d'information, et donc une relativisation de l'autorité du droit, le fait d'accorder plus de crédit à la parole de l'inspection du travail qu'à celle de la déléguée du personnel et de ses proches souligne ici une forme de remise de soi à l'institution. Le service de renseignements est vu comme un intermédiaire du droit formel extrait des rapports de force de l'entreprise, auquel Bouchra Maadawi recourt « lorsque la fabrique des interactions ordinaires est rompue »[100] (Ewick, Silbey, 1998, p. 77). De même, les agents de renseignement sont considérés comme porteurs d'une parole objective sur l'état du droit et la marche à suivre. Bouchra Maadawi perçoit donc le droit comme « face » à elle : il n'est « incarné par aucun individu », « existe en-dehors des intérêts ou des positions particuliers », et serait donc extrait d'interactions ordinaires caractérisées par leur partialité (Ewick, Silbey, 1998, p. 83-84). Les représentant.es du personnel autant que la direction sont accusé.es d'utiliser le droit à leur propre avantage, alors que l'administration du travail donnerait la vérité sur la teneur des dispositions légales et sur les usages stratégiques possibles de celle-ci par les directions d'entreprise. C'est pourquoi Bouchra Maadawi, comme certain.es des interlocuteur.es de P. Ewick et S. Silbey, se rend dans cette administration en dernier recours pour savoir « comment [elle peut] faire »[101]. Elle a d'abord tenté de négocier en premier lieu de façon interne à l'entreprise (Ewick, Silbey, 1998), ce qui explique le caractère tardif de sa visite[102]. Dans l'interaction avec Gaël Baurin, la majeure partie de ses prises de parole constituent des questions sur la meilleure stratégie à adopter : bien qu'elle fasse part de sa déception – « c'est génial, ça encourage… » lance-t-elle lorsqu'elle apprend que la seule solution légale serait

99 Entretien avec Bouchra Maadawi, Baldanois, 6 octobre 2018.

100 Cette salariée avait déjà mobilisé le droit dans un contexte d'extra-ordinarité 20 ans auparavant lorsqu'elle avait souhaité divorcer de son mari. Elle avait alors embauché un avocat qui « allait au consulat comme si il allait chez lui » pour faciliter les démarches entre la France et la Tunisie, en raison de leur binationalité à tout.es les deux (entretien avec Bouchra Maadawi, Baldanois, 6 octobre 2018).

101 Notes de terrain du 26 juillet 2018, Baldanois.

102 Bien que Bouchra Maadawi s'en remette à la parole de Gaël Baurin, le fait qu'elle ne se soit rendue au service de renseignements qu'une fois toutes les solutions possibles épuisées suscite l'agacement de ce dernier. Il lui affirme qu' « il aurait fallu venir nous voir en juin », puis me fait remarquer, après son départ : « elle aurait dû venir plus tôt, ça fait six semaines qu'elle le sait [que sa rupture conventionnelle a été refusée] ! » (Notes de terrain du 26 juillet 2018, Baldanois).

de démissionner – elle ne s'étend pas sur l'injustice qu'elle estime subir, ce qu'elle fera davantage dans les discussions ultérieures que j'aurai avec elle. Plutôt, lorsque Gaël Baurin lui rétorque, agacé, que « si on autorisait les employeurs à licencier sans rien donner, ça licencierait à la pelle, Madame », elle plaide : « Oui, moi je suis venue ici pour s'informer, pour être en règle ! ».

Sa nouvelle demande de rupture conventionnelle étant refusée, Bouchra Maadawi finit ensuite par rester dans l'entreprise. Elle obtient que l'organisme de formation conserve pendant un an les bénéfices de la réussite du concours. Dans un entretien téléphonique ultérieur, elle précise cependant que l'abandon de poste s'impose cette année comme la seule solution :

> « Bouchra Maadawi : Voilà Anaïs pour le topo, mais je ne perds rien pour attendre. Même, cette année, même abandon de poste, je le fais, parce qu'il faut que j'avance. Il faut que j'avance, il faut que je voie autre chose, et le social c'est ma vie quoi, c'est une conviction, une conviction. Parce que si c'est pour toujours pour rester dans le ménage, ménage, ménage… »[103]

Six mois après notre première rencontre à la Direccte, et au terme de déceptions successives concernant la possibilité de pouvoir évoluer professionnellement, Bouchra Maadawi exprime également une frustration importante liée à la façon dont elle est traitée par les personnes pour qui elle travaille[104], par sa direction et par les autres administrations. Comme pour les responsables associatifs en milieu populaire, qui construisent un rapport conflictuel à leurs élu.es municipaux.ales au terme d'une série de « petits refus » (Hadj Belgacem, 2020), la succession de refus expérimentée par Bouchra Maadawi politise son rapport à certaines institutions à travers le sentiment d'être considérée comme une citoyenne de « seconde zone » en raison de la racialisation dont elle fait l'objet. Cela est d'autant plus le cas qu'elle a conscience de faire des « efforts » pour être « adorable », ce qui n'est pas sans rappeler la gestion des émotions effectuée par les hôtesses de l'air pour être « sympathiques » à leurs client.es (Hochschild, 2017, p. 188) :

> « Bouchra Maadawi : Seconde zone, c'est-à-dire qu'étant arabe, c'est décalé. Décalé, c'est-à-dire qu'on te croit pas, il faut de la persévérance encore dans ses droits, et ça, ça me sidère. (…) Alors on parle d'intégration, mais excusez-moi du terme, on t'aide pas ! Et pourtant je fais des efforts hein, je suis gentille, je suis adorable, je suis agréable… »[105]

Cette défiance face à celles et ceux qui ont du pouvoir sur sa carrière, construisant un « eux » homogène, blanc et national, contre un « moi » altérisé et dépourvu de ressources pour faire valoir ses droits, ne fait que s'accentuer dans la suite de nos échanges. Quelques mois plus tard, Bouchra Maadawi me rappelle pour m'annoncer que le Fongecif[106] lui a refusé le financement de sa formation, « parce qu'[elle] n'avai[t] pas une assez grande carrière professionnelle, et pour des

103 Entretien téléphonique avec Bouchra Maadawi, Baldanois, 7 avril 2019.

104 Cette salariée garde aussi des enfants avant sa journée de travail pour compléter son revenu.

105 Entretien téléphonique avec Bouchra Maadawi, Baldanois, 7 avril 2019.

106 Le Fongecif est un organisme paritaire régional qui accompagne les salarié.es dans leurs projets de formation et peut financer certaines d'entre elles.

questions de budget ». Les arguments liés à sa carrière, témoignant d'une invisibilisation classique des compétences des salarié.es du bas de l'échelle (Avril, 2019), l'agacent : « Pas de carrière professionnelle, ça me fait rire ! Je travaille depuis mes 18 ans, j'ai 49 ans ! ». Dans le même temps, son directeur d'agence lui a proposé une promotion sans augmentation de rémunération. Suite à ses refus, elle a été passée à 30 % à temps partiel, et a dû se faire prêter de l'argent par sa sœur. Elle souligne une fois de plus le sentiment d'une absence de reconnaissance : « encore une nouvelle année de galère, j'en ai ras-le-bol… On doit satisfaire les clients et j'ai tout fait bien, jamais une récompense ! »[107]

Les événements qui suivent la première visite de Bouchra Maadawi au service de renseignements, renforcent chez elle l'impression d'une absence de considération de la part de l'administration et de sa hiérarchie. Comme pour les individus caractérisé.es par une approche « contre le droit » (Ewick, Silbey, 1998), les multiples déceptions de son projet de carrière portent ainsi Bouchra Maadawi à souligner le pouvoir dont disposent les organismes de formation et les entreprises pour manier les règles de droit à leur avantage. Elle souligne dans le même temps les « formes diverses d'opposition pratique » par lesquelles elle tente de résister en trouvant des façons de survivre et de mener à bien ses projets individuels (Ewick, Silbey, 1998, p. 188). Seul.es les agents de renseignement, qui n'ont pas d'incidence directe sur l'allocation de droits et de ressources, sont extrait.es de ce jugement défavorable. Ils et elles sont bien plutôt considéré.es comme des adjuvant.es ponctuel.les dans le fait de « se battre »[108]. Elle est ainsi retournée au service de renseignements, où Pierre Daforre, « très vif, très compréhensif », lui a conseillé de faire un recours, « avec une lettre de motivation, il faut qu'elle soit vraiment au top, parce qu'il y a très peu de chances ». Elle précise cependant sa colère face au fait que la lettre de motivation doive être « tapée », alors même que « niveau informatique, [elle] n'[est] pas au top ». Bouchra Maadawi exprime ainsi diverses formes de légalité ordinaire en fonction des temporalités de son conflit et des intermédiaires du droit qu'elle évoque. Le service de renseignements reste toujours considéré comme un support d'information sur le droit objectif, extrait des intérêts partiaux. A contrario, les institutions privées et publiques qui ont un pouvoir sur son avenir professionnel sont définies par ce pouvoir d'utiliser les règles dans leur intérêt, et Bouchra Maadawi se perçoit donc en résistance contre elles.

Les cas de Soraya Taieb et de Bouchra Maadawi sont donc ceux de deux employées qui, lorsque leur direction prend des décisions qui pourraient compromettre la possibilité de subvenir à leurs besoins, se tournent vers l'administration du travail. Les agents de cette institution apparaissent extrait.es des rapports de force dans lesquels elles se trouvent, et détenteur.es de compétences qu'elles n'ont pas. Elles cherchent ainsi à obtenir des appuis jugés objectifs et impartiaux, qui leur permettraient de résoudre l'injustice à laquelle elles sont confrontées. La formulation objective du droit est constituée en dernier arbitre de la possibilité ou non d'obtenir ce qui leur serait dû. Ces deux femmes se conforment d'autant plus facilement au recadrage de l'interaction effectué par les

107 Sauf mention contraire, toutes les citations de ce paragraphe sont issues d'un entretien téléphonique avec Bouchra Maadawi, Baldanois, 4 septembre 2019.

108 Entretien avec Bouchra Maadawi, Baldanois, 6 octobre 2018.

agents qu'elles savent être venues pour obtenir des informations sur le droit, et sont donc prêtes à restreindre leur discours d'injustice pour obtenir les éclairages qu'elles sollicitent.

3.1.3. « Je m'en fous d'être licencié, mais je veux sortir propre ». Outiller une stratégie par le droit

Une dernière dimension de cette remise de soi au discours juridique, concerne les cas où les salarié.es perçoivent la connaissance juridique comme une arme pour se défendre face à leur employeur.e. Les informations qui leur sont fournies sont alors recherchées parce qu'elles peuvent permettre au salarié.e de se les approprier dans le cadre du conflit qui l'occupe. C'est ce qu'exprime Karim Larjoun, un vendeur de 28 ans dans une multinationale de prêt-à-porter haut-de-gamme. Il vient de se faire notifier une mise à pied à titre conservatoire qu'il estime abusive, après un conflit avec sa supérieure, et risque d'être licencié. Dans la discussion informelle que nous avons eue suite à sa rencontre avec Serge Floria, ce salarié insiste sur la formation juridique que lui permet sa visite au service de renseignements. Cette façon de catégoriser sa visite explique qu'il ait certainement, devant Serge, minoré son discours d'injustice pour recevoir les renseignements juridiques qui lui étaient transmis.

Lorsque je le rencontre juste après son entrevue avec Serge, Karim Larjoun s'étend longuement sur l'injustice que représente cette mise à pied, alors même qu'il est « premier vendeur France » du magasin et que sa responsable est « incompétente et n'a pas sa place ici »[109]. Il avait simplement cherché à « aider la société » en informant le directeur régional, qui l'avait embauché, des divers manquements professionnels de sa supérieure, parce qu'il était soucieux que « le travail soit fait ». Tout en produisant un discours d'injustice né du décalage entre ses compétences professionnelles, son investissement dans le magasin, et le licenciement qui lui est infligé, Karim Larjoun est aussi loquace sur la stratégie juridique à suivre dans cette situation. Plusieurs fois dans la discussion, il restitue, de façon très claire, ce que « Monsieur Serge » lui a dit concernant les issues possibles à l'entretien auquel il est convoqué quelques jours plus tard, et les conditions possibles d'un recours aux prud'hommes qu'il semble déterminé à effectuer s'il est licencié. Lorsque j'interroge Serge Floria, le lendemain, sur son interaction avec Karim Larjoun, il m'explique : « il était très angoissé donc il parlait beaucoup, au départ je l'écoutais mais ensuite j'ai dû un peu le limiter »[110]. Ainsi, Karim Larjoun, indigné par le sort qui lui est réservé par sa hiérarchie, semble avoir été dans une démarche première de confidence et de dénonciation, tout en ayant tiré parti des conseils et informations délivrés.

Ce jeune homme, arrivé de Tunisie à 16 ans comme jeune espoir dans le sport, a ensuite passé un bac professionnel commercial avant de travailler dans le prêt-à-porter comme directeur-adjoint pendant neuf ans, en gérant « des grosses équipes de 60 personnes ». Devenu vendeur dans le haut-de-gamme, il affirme lorsque je lui demande s'il « connaissai[t] un peu le droit du travail » qu'il

109 Tous les extraits des propos de ce salarié sont tirés des notes de terrain du 19 juillet 2018, Baldanois.
110 Notes de terrain du 20 juillet 2018, Baldanois.

« pensai[t] jamais à ça, parce qu[’il] voulai[t] évoluer ». Il a eu connaissance de l’existence du service de renseignements par des proches et en tapant des mots-clés sur Internet. Dans la continuité des salarié.es rencontré.es dans la première section du chapitre, plusieurs fois dans notre entrevue, il insiste sur sa valeur professionnelle. Celle-ci est indexée à la fois sur sa productivité et sur son assiduité au travail, visible à travers l’absence d’arrêt de travail pour raisons personnelles : « Jamais un jour d’arrêt ! Ça ne me ressemble pas ! (…) Pas une fois je n’ai eu une dépression, un burn-out, ou un congé parental masqué ! ». S’il associe sa valeur professionnelle à une absence de retrait des situations de travail, il perçoit ici la confrontation à l’employeur comme légitime face à la perspective d’un licenciement injuste. Comme pour les individus agissant « avec le droit » (Ewick, Silbey, 1998), la perspective de ce licenciement met entre parenthèses les règles ayant cours pour lui en règle générale. De même, Karim Larjoun perçoit le droit comme quelque chose qui s’apprend. En s’appropriant cet outil, il entend jouer sur le même pied d’égalité que sa direction et ainsi préserver sa réputation pour pouvoir ensuite être embauché chez les concurrent.es : « moi je m’en fous d’être licencié, mais par contre, je veux sortir propre ». Comme d’autres usagers de sexe masculin que nous avons rencontrés, Karim Larjoun met donc en œuvre une vision stratégique de l’apprentissage du droit afin d’être rétabli dans sa valeur professionnelle, ce qui explique son assentiment sans réserves aux propos tenus par l’agent de renseignement. Toutefois, alors que je le recontacte quelques semaines plus tard pour lui demander des nouvelles de son conflit et lui proposer un entretien, il décline ma proposition. Il a « bien étudié [s]on cas » et « ne v[a] pas se retourner contre eux » car il a « trouvé une situation meilleure »[111].

Dans ces trois cas, les salarié.es subordonnent l’expression d’un discours d’injustice à une posture de réception du savoir juridique. S’ils perçoivent d’ordinaire le droit comme extérieur à leur quotidien pour des raisons de manque de compétence ou de volonté de régler les problèmes en-dehors de sa juridiction, ils et elles expriment, dans les situations d’urgence qu’ils traversent, la nécessité de s’y référer. Cette pratique de la légalité, similaire à une conscience du droit « face » à soi (Ewick, Silbey, 1998), prend, entre autres consultations d’intermédiaires du droit, la forme d’une demande d’information aux agents de renseignement. Ce type de recours, qu’il vienne marquer une division entre expert.es et profanes, objectivité et partialité, ou usage légitime et illégitime du droit, revient à créditer les agents d’une forte autorité institutionnelle dans le fait de dire le droit, et ce faisant à minorer la demande de reconnaissance institutionnelle de l’injustice subie au profit d’une demande de réception du droit, ce qui s’explique par des facteurs de classe et/ou de trajectoire d’immigration.

Cet usage du service se fait ainsi le miroir, côté usager, d’une des composantes de l’identité professionnelle des agents : celle d’une activité d’information servant à outiller les salarié.es, sans se substituer aux démarches qu’il leur appartient d’effectuer en propre, et sans fournir de service d’écoute approfondie sur les situations qu’ils et elles rencontrent. Cet usage vient donc étayer la définition institutionnelle[112] du service, de la même manière que les pratiques « face » au droit viennent proposer une narration qui est la narration officielle du droit lui-même (Ewick, Silbey,

111 Texto de Karim Larjoun, 13 septembre 2018.

1998). En outre, ces accords sur la définition de la situation sont aussi dus au fait que les salarié.es, comme les victimes de discrimination face aux acteur.es associatif.ves, reconnaissent la primauté des raisons juridiques avancées sur leur discours d'injustice (Chappe, 2010, p. 564) et, en l'occurrence ici, les capitaux juridiques et symboliques revendiqués par les agents. Leur remise de soi peut être perçue par les agents comme une forme de « bonne volonté administrative » consistant en un « respect des règles » explicites et implicites de l'institution (Dubois, 2015, p. 144). Tout comme le capital procédural, que des requérant.es peuvent posséder sans pour autant maîtriser le droit, leur permet de qualifier leur situation, de s'orienter dans l'institution et de bien s'entourer (Spire, Weidenfeld, 2011), les pratiques et perceptions du droit et de l'institution de ces salarié.es leur permettent de faire un usage du service peu ou prou conforme à ce que les agents attendent d'eux.

Dans certains cas, en particulier, le fait que les agents reportent la responsabilité de l'application du droit du travail sur les salarié.es, peut leur faire prendre conscience des marges de manœuvre dont ils et elles disposent sur la situation. Rien n'illustre mieux cette félicité de l'interaction que les réactions de trois jeunes vendeur.es de glaces ayant passé une heure à décortiquer avec Serge Floria les différentes illégalités qu'ils percevaient dans leur entreprise. Alors que je me lève et les laisse passer pour sortir du bureau, l'un des trois, particulièrement réjoui des pistes de résolution qu'il a obtenues, me serre spontanément la main avec un grand sourire en me disant « On va râler, Madame ! ». Son collègue me regardant en riant et me disant : « On va passer à la télé ! »[113]. Cette scène montre que le recours aux renseignements peut constituer un support de publicisation et de légitimation du discours d'injustice, dans les cas où les salarié.es viennent chercher dans le service ce que les agents viennent précisément leur donner, et se conforment aux normes d'interaction que ces dernier.es attendent d'eux[114].

3.2. Désenchantements et désajustements face à l'institution

Il est cependant des cas dans lesquels les salarié.es ont des attentes à l'égard du savoir juridique qui leur est transmis, qui se révèlent déçues dans l'interaction. Dans ces déceptions se jouent, en creux, des reproches dirigés vers le droit et vers l'institution. Leur analyse permet d'ouvrir le champ des expériences du droit des salarié.es, et de comprendre ce qui, dans leurs attentes concernant le rôle du droit dans la régulation des conflictualités au travail, peut amplifier la tension entre discours d'injustice et cadrage juridique. Ces discours permettent de pointer sous un jour nouveau la fragilité constitutive de cette autorité, pour enrichir l'analyse de la position singulière d'intermédiation qu'occupent les agents de renseignement. Les salarié.es rencontré.es reprochent en particulier aux agents de renseignement de ne pas faire d'efforts pour rendre le droit intelligible (3.2.1.), et au droit

112 Au sens, ici, où cette définition est portée par les *street-level bureaucrats* faiseur.es de politiques publiques auprès des usager.es.

113 Notes de terrain du 12 juillet 2018, Baldanois.

114 Pour autant, cela ne doit pas faire oublier le poids de la faiblesse des ressources sociales et culturelles et du capital juridique de ces salarié.es, et ne présume rien de la poursuite des conflits défensifs qui les occupent.

de ne pas être assez protecteur (3.2.2.). La perception de cette deuxième insuffisance peut les porter à faire fi des conseils des agents (3.3.3.).

3.2.1. « Il parle trop avec la loi ». Un droit opaque

Un premier type de déception formulé à l'égard du service de renseignements concerne la forme que prend l'activité d'intermédiation réalisée par ses agents. On a vu dans la section précédente que les salarié.es pouvaient se définir par leur manque de connaissances juridiques ou de familiarité avec l'écrit. Ces attentes vont de pair avec des exigences concernant la forme de cette intermédiation. C'est en particulier le cas dans les longues interactions juridistes qui réunissent Serge Floria et des salarié.es. Certain.es d'entre eux expriment des formes de défiance discrète face aux normes d'interaction impulsées par Serge Floria : lorsque ce dernier passe un temps important à énoncer la teneur des dispositions légales, interrompant tout récit circonstancié, il arrive que des usager.es me jettent des regards sceptiques voire des petits sourires désabusés auxquels je réponds discrètement de la même façon. Cette défiance face à la qualification exclusivement juridique de leur situation d'injustice est, dans mes observations, plus prégnante lorsque les salariés sont des hommes. Lorsque les usagères sont des femmes, on remarque une adaptation plus immédiate, et non assortie de marques de défiance, aux attentes et normes formulées par le représentant de l'institution, ce qui fait que l'interaction est moins conflictuelle[115].

Les ressorts moraux de la défiance envers le juridisme possible de cette institution ont pu être difficiles à faire expliciter aux salarié.es, qui m'identifiaient avant tout comme stagiaire de l'institution. Il n'y a qu'avec Hamid Tawil, ouvrier dans une petite entreprise de réparation automobile, rencontré dans la première section, que nous avons pu discuter de cette tension. Ce salarié s'est entretenu avec Serge Floria quelques semaines avant l'entretien enregistré que j'ai réalisé avec lui dans un café au pied du service. Si je n'ai pas pu assister à leur interaction, il m'a ensuite parlé spontanément de son dépit face à l'attitude de cet agent :

> « Hamid Tawil : L'inspection du travail, votre collègue, franchement, je vous dis un truc, il est vraiment coriace.
>
> AB : Coriace ?
>
> Hamid Tawil : Oui. Je vous dis la vérité.
>
> AB : Vous avez eu le monsieur avec des petites lunettes ?
>
> Hamid Tawil : Non, c'est le petit monsieur avec les cheveux blancs, là, un peu qui marche… vous voyez… ?

115 On remarquera d'ailleurs que deux des trois cas de conformité aux attentes institutionnelles énoncés en 3.1. concernent des femmes. Cette différence s'observe aussi à l'intérieur même de l'entretien avec la serveuse des *Arbres verts,* qui renonce beaucoup plus rapidement que son conjoint à faire entendre à Serge Floria son point de vue sur la situation.

AB : Oui, je vois.

Hamid Tawil : Il est coriace. C'est-à-dire, il veut pas dire deux mots successifs. C'est-à-dire je lui dis : "Oui, d'accord. – Eh ben, la loi, elle dit : ça, ça, ça, ça… – D'accord, je comprends. Mais comment ça se fait ? – Monsieur, je vous ai dit que la loi, elle… – Oui, mais moi, je comprends pas. Expliquez-moi comme il faut, il y a des mots que je comprends pas, il faut me les expliquer." C'est ça, en fait, c'est pour ça. (…) "Mais monsieur, si je suis venu ici, c'est que je connais rien de la loi. Si je connais la loi, je viens pas vous voir. Voilà. Je suis venu pour m'éclairer." Parce que, des gens comme ça, on sait pas sur qui on tombe. Vous pouvez tomber sur une personne sympa qui dit rien, il sort, comme vous pouvez tomber sur une personne, vraiment, d'un seul coup, il démarre, il peut vous… pas vous insulter, mais il prend mal. Vous voyez ce que je veux dire ? C'est ça…

AB : Oui, j'ai observé des rendez-vous avec ce monsieur, et c'est vrai que j'étais un peu…

Hamid Tawil : Vous voyez comment il travaille ?

AB : Oui, les salariés me regardaient en disant : "Je comprends pas..."

Hamid Tawil : Il parle trop avec la loi, d'accord, mais expliquez. Moi, si je suis là, c'est pour m'expliquer. »[116]

Cet extrait d'entretien met en évidence les attentes qu'Hamid Tawil a pu avoir à l'égard de l'agent qui l'a reçu. Ce salarié fait de son absence de maîtrise du droit, et finalement de sa qualité de profane (Bourdieu, 1986), un argument pour attendre légitimement des agents de l'inspection du travail qu'ils fassent œuvre de pédagogie concernant la teneur des dispositions légales : « si je suis venu ici, c'est que je connais rien de la loi ». De même, Hamid Tawil, en mimant l'interaction qu'il a eue avec Serge Floria, souligne l'incapacité qu'il a ressentie à développer un récit de sa situation de travail et les interruptions incessantes dont ses interventions ont fait l'objet. Il termine son exposition de la situation en suggérant que cet effort de pédagogie serait aussi dans l'intérêt de Serge Floria, car ses interlocuteur.es pourraient « prendre mal » son comportement et se retourner contre lui. Cette remarque peut être interprétée comme une menace de recours à la violence physique, ou en tous cas une rupture de la docilité attendue du salarié, comme contrepoids à la violence symbolique exercée par l'agent. Comme chez les requérant.es du tribunal administratif sans capital procédural pour lesquel.les « la dimension technique et lointaine du rituel judiciaire est vue comme le signe d'une connivence entre l'administration et son juge », Hamid Tawil exprime un « désenchantement » à l'égard du droit (Spire, Weidenfeld, 2011, p. 709). Selon lui, les agents doivent adapter leur discours à leurs destinataires, plutôt que de produire une version exhaustivement fidèle de la règle. Ce faisant, cet intermédiaire du droit est fustigé pour sa proximité trop grande avec un droit opaque, qu'il est nécessaire d'adapter aux salarié.es.

116 Entretien avec Hamid Tawil, Baldanois, 9 octobre 2018.

3.2.2. « Je vous crois, mais je suis sidéré ». Un droit injuste

Un autre facteur de désenchantement des salarié.es concerne le fond des dispositions légales dont les agents se font les relais. C'est alors le rôle du droit dans la régulation des conflits au travail qui se trouve, par là même, questionné. Les salarié.es prennent conscience lors de leur visite que le droit, qu'ils pensaient être une arme de protection contre une situation injuste, est moins conforme à leur sentiment d'injustice que ce qu'ils croyaient. Cela ne signifie pas pour autant que les salarié.es contestent l'interprétation juridique même fournie par les agents, ce qui peut s'expliquer par la faiblesse des ressources juridiques détenues par les salarié.es se rendant aux renseignements[117]. Cependant, dans certains cas, les salarié.es affirment leur scepticisme face à l'existence des dispositions légales énoncées, et demandant à plusieurs reprises à l'agent s'il est certain de ce qu'il avance.

Le cas le plus fréquent d'infirmation concerne les modalités de prises de congé. Contrairement à la certitude de nombreux.ses salarié.es, l'employeur.e n'a aucune obligation d'accepter les durées et périodes proposées par ses salarié.es pour prendre leurs congés. Cette disposition légale suscite l'incrédulité déçue de la plupart des salarié.es venu.es pour ce motif. C'est le cas de cet employé d'une petite entreprise sous-traitante de restauration, qui se rend au bureau de Gaël Baurin un mercredi à 15H. Il a amené un certain nombre de papiers, pliés dans l'enveloppe qu'il tient dans sa main. Cet homme travaille seul avec son employeur dans une caserne de pompiers qui constitue l'entreprise donneuse d'ordres, et dans laquelle ces deux hommes préparent et servent les repas midi et soir. En plus de dénoncer les vexations de ce dernier, et ce qui s'apparente à du travail dissimulé, il lui reproche aussi de lui refuser les créneaux de congés qui lui conviendraient le plus :

> « Le salarié : Je viens voir voir parce que j'ai un petit harcèlement par mon patron (…) je travaille chez les pompiers à Baldanet, j'avais 45 jours de congés payés et il m'a dit "d'accord, tu pars en vacances du 20 juillet au 20 août". Et il m'a dit "tu as intérêt de les prendre avant octobre, sinon je te force" – c'était chez RestauCollec avant que je travaillais puis ça a été repris.
>
> Gaël Baurin : Alors je vous arrête tout de suite, c'est bien l'employeur qui fixe la date des congés. Si vous ne les prenez pas avant la date du 31 mai, les congés sont perdus. Là vous avez 15 jours en n-1 et 12 jours en n-2. Normalement, là, ça ne devrait pas dépasser 30 jours. Vous avez aussi le droit de ne pas les prendre, et qu'il vous les paie. Mais les indemnités compensatrices de congés payés ne sont attribuées que si le contrat est rompu. (L*a discussion porte alors sur une série d'autres injustices que le salarié estime subir. Gaël Baurin signale que pour toutes ces situations, les faits sont prescrits, ce qui provoque l'exaspération du salarié. L'agent revient ensuite sur la question des congés.*) Et sur les congés vous les prenez bien avant la fin octobre, sinon il seront perdus.

117 On verra au chapitre 4 que ces contestations d'interprétation juridique sont bien plus fréquemment le fait des représentant.es du personnel, bien que cela dépende du type de mandat qu'ils occupent ainsi que de leurs caractéristiques socio-professionnelles.

Le salarié : Mais moi je veux en disposer !

Gaël Baurin : Non, j'insiste.

Le salarié : Moi j'ai entendu dire que le patron a droit d'imposer 15 jours et le salarié de choisir quand il prend les autres 15 jours.

Gaël Baurin : Ah non, pas du tout. Ça, ça n'a jamais existé, Monsieur.

Le salarié : Jamais ?

Gaël Baurin : Non. Vous pouvez émettre des souhaits, à la limite, mais c'est tout.

Le salarié : C'était une conseillère d'un syndicat de [mon ancienne entreprise] qui me l'avait dit. Peut-être qu'ils ont un accord là-dessus ?

Gaël Baurin : Il y a peut-être un accord d'entreprise, dans ce cas, oui.

Le salarié : D'accord, je vous crois, mais je suis sidéré de voir que l'employé a juste le droit de dire amen et de tendre l'autre joue… c'est mal fait. »[118]

Dans cette observation, le salarié cherche à dénoncer d'un bloc ce qu'il perçoit comme des injustices de la part de son employeur. Parmi celles-ci, il l'accuse d'étendre son arbitraire, y compris en imposant des dates de congés. À l'inverse, l'agent explique que cette imposition fait partie du pouvoir de direction qui lui est légalement garanti par le Code du travail[119]. Si le salarié finit par s'en remettre aux propos qui lui sont tenus, il cherche d'abord à faire confirmer sa version, et fait part à l'agent de renseignement de l'injustice que représentent selon lui à la fois ce pouvoir d'imposition des congés et cette prescription des faits. En outre, avant d'accepter les dires de l'agent, le salarié cherche à légitimer son interprétation des congés par le fait qu'elle lui aurait été donnée par « une conseillère d'un syndicat » : il met ainsi en balance cette parole institutionnelle avec une autre parole institutionnelle pour en mettre à l'épreuve la véracité. Finissant par « croi[re] » les propos de l'agent, il met néanmoins en évidence sa « sidér[ation] » face à ce qui lui paraît être une légalisation des pleins pouvoirs de l'employeur sur la capacité des salarié.es à disposer de leur temps libre. Cette contestation du bien-fondé des dispositions légales place ainsi les agents en vitrine de la politique publique du travail. Ils et elles reçoivent des reproches concernant la teneur des dispositions légales, alors même qu'ils n'ont pas de pouvoir sur leur production. Comme l'énonce Gaël Baurin plus loin dans l'entretien : « J'ai bien compris Monsieur, mais moi je

118 Notes de terrain du 12 juillet 2018, Baldanois.

119 En particulier, les salarié.es doivent prendre un congé d'au moins 12 jours ouvrables sur la période allant du 1er mai au 31 octobre de l'année en cours. L'employeur.e a le droit de refuser de délivrer la période de congés souhaitée par le salarié.e (SERVICE-PUBLIC.FR, 29 novembre 2022, « Congés payés ». URL : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2258, consulté le 10 janvier 2023).

ne fais pas les lois, je les fais appliquer »[120]. Tout comme lorsque les salarié.es reprochent aux agents de renseignement l'inaction des agents de contrôle dans leur entreprise, alors même que les premier.es ont peu de pouvoir pour solliciter une intervention[121], les reproches de fond concernant le caractère insuffisamment protecteur des dispositions légales viennent souligner l'ambiguïté de leur position de renseignement. Celle-ci consiste en effet à informer des salarié.es parfois en souffrance, sur les limites d'un droit sur lequel ils n'ont pas de prise.

3.2.3. « J'ai pas le choix ». Résoudre la situation en dépit du droit

Enfin, un dernier révélateur des limites du rôle institutionnel endossé par les agents, est le décalage entre ce que les agents leur préconisent ou déconseillent, et les démarches qu'ils effectuent dans le cadre de leur conflit. Les omissions dont les pratiques aux marges du droit font l'objet, invitent à relativiser l'autorité institutionnelle dont les agents peuvent être crédité.es, ainsi qu'à explorer la part que prend la prescription juridique dans la résolution des conflits des salarié.es.

C'est notamment le cas, fréquemment rencontré, lorsque les salarié.es souhaitent mettre fin à la situation de travail au plus vite, tout en ayant besoin des allocations chômage pour continuer à subvenir à leurs besoins. Or, un certain nombre de démissions, considérées comme des « pertes d'emploi volontaires », compromettent l'accès aux allocations chômage[122]. Plusieurs salarié.es souhaitant mettre fin à leur contrat envisagent sérieusement, comme ils et elles le disent, de « faire un abandon de poste », afin d'être licencié.es pour faute grave et de bénéficier d'une allocation chômage de façon rapide. Cette solution est cependant fortement déconseillée par les agents de renseignement que j'ai rencontré.es : ils avancent que cette tactique peut se retourner contre les salarié.es. Si l'employeur.e souhaite nuire au salarié.e, il peut alors ne pas le licencier : pendant ce temps, le salarié.e ne touche ni salaire, ni allocation chômage, son contrat n'étant pas rompu. La plupart des salarié.es rencontré.es expriment leur surprise déçue lorsque les agents leur déconseillent l'abandon de poste, et affirment ne pas être en capacité d'en tenir compte. Ils et elles remettent ainsi les services de renseignements à leur place de point de vue partiel de l'administration, et font part aux agents de pratiques aux marges du droit. D'un autre côté, certain.es agents expriment leur agacement à devoir conseiller les salarié.es à ce sujet ou à les écouter raconter leur abandon de poste, alors même que cette pratique est irrégulière d'un point de vue juridique. Plusieurs d'entre eux comparent alors leur profession à celle de la police[123] pour souligner ce qu'ils décrivent comme le culot des salarié.es, ce qui revient une fois de plus à souligner la responsabilité des salarié.es dans l'application du droit du travail. Dans les « coulisses » de l'interaction (Goffman,

120 Notes de terrain du 12 juillet 2018, Baldanois.

121 Nous renvoyons sur ce point à la deuxième section du chapitre 2.

122 Pour un récapitulatif de l'ensemble des conditions, voir Unédic, 11 mars 2022, « Principales règles de l'indemnisation – démission ». URL : https://www.unedic.org/indemnisation/fiches-thematiques/demission, consulté le 10 janvier 2023.

123 On notera que cette comparaison revient à assimiler cette profession à celle des agents de contrôle de l'inspection du travail qui, comme les policier.es, disposent d'un pouvoir d'intervention sur des infractions potentielles, pouvoir dont les agents de renseignement sont à l'inverse dépourvu.es (voir chapitre 2).

1973), Gaël Baurin, après avoir conseillé Bouchra Maadawi sur les risques que comporte l'abandon de poste, me fait part de son agacement :

> « Gaël Baurin : Les gens parfois oublient qu'on est une administration d'État, ils viennent nous voir et nous disent qu'ils sont dans l'illégalité et ça leur pose aucun problème ! Ils sont un peu déstructurés, dans notre société moderne. C'est comme si on allait voir un policier et qu'on lui disait que l'on vend du shit[124] mais que l'acheteur ne nous a pas payé... »[125]

Dans d'autres cas, les salarié.es n'énoncent à l'inverse que tardivement le contexte précis de leur visite. Ils et elles commencent par poser des questions juridiques sur un sujet connexe, ou par se plaindre de l'injustice que représente un événement pour obtenir des informations sur le point qui les intéresse, sans de prime abord expliciter ce qu'ils ont déjà fait, de leur côté, pour résoudre le problème, et dont ils perçoivent l'irrégularité potentielle. Il arrive alors que l'on apprenne tardivement dans l'interaction que le salarié a déjà abandonné son poste ou fait une autre action irrégulière, ce qui provoque le mécontentement des agents.

Lorsque les salarié.es dissimulent une partie des informations, les agents peuvent alors considérer qu'ils et elles sont prêt.es à tout pour obtenir ce qu'ils souhaitent, alors qu'ils ont aussi des devoirs. Cette insistance sur la façon dont certain.es salarié.es se défaussent de leur responsabilité dans l'application du droit du travail pour ne profiter que des droits, constitue ainsi une version, dans l'administration du travail, de la catégorisation du public des administrations sociales comme « assisté » (Siblot, 2006a ; Dubois, 2015), ou du public des administrations préfectorales comme suspecté d' « abuser » du système en ne faisant pas assez d'efforts pour mériter sa situation (Spire, 2008, p. 58). Elle vient constituer un « exutoire aux tensions du travail de guichet » tout autant qu'elle reflète les rapports de classe entre agents et usager.es (Siblot, 2006a, p. 167).

De plus, ces pratiques aux marges du droit viennent mettre en évidence la fragilité de la position professionnelle des agents de renseignement. Dans un contexte de pluralité d'intermédiaires du droit et de supports d'information disponibles, certain.es salarié.es conçoivent le service comme une instance de confirmation sans pour autant accorder de crédit inconditionnel à sa parole. Si ces salarié.es peuvent suivre les conseils des agents lorsqu'ils confortent la stratégie envisagée, le fait d'agir dans les règles ne constitue pour eux qu'un moyen parmi d'autres de mettre fin à l'injustice ou à une situation intenable. Les agents, qui se comparent parfois aux avocat.es en soulignant que les salarié.es ont de la chance de pouvoir bénéficier de conseils de qualité sans contrepartie monétaire, expriment le sentiment que le renseignement gratuit qu'ils ont prodigué était vain. Ce type de situation vient donc exacerber le lien entre l'autorité institutionnelle fragile de ces agents, et leur illégitimité par rapport à d'autres acteur.es du champ juridique, dans un contexte où ils et elles délivrent des renseignements sans formation initiale en droit, et sans avoir le pouvoir d'intervenir sur les situations qui leur sont présentées.

124 Nom familier pour le haschich.

125 Notes de terrain du 26 juillet 2018, Baldanois.

Malgré cela, face à l'enquêtrice, les salarié.es peuvent affirmer que ce sont les services de renseignements qui leur ont conseillé l'abandon de poste. C'est le cas de Manuela Lupescu, que nous avons rencontrée plus haut : cette agent d'entretien de 27 ans est dans l'incapacité de financer la garde de son fils de trois ans pendant les vacances d'été, et sa patronne a refusé un congé sans solde et une prise de congés. Dans le premier entretien que nous effectuons ensemble, Manuela explique à la fois qu'elle ne voit pas d'autre solution que d'abandonner son poste, et que c'est aussi ce que les renseignements lui ont conseillé de faire :

> « Manuela Lupescu : J'ai pas le choix, je vais faire l'abandon si c'est ça, c'est ça que je vais choisir parce que [mon fils] a moins de trois ans, pour payer quelqu'un même 10 euros par heures, je gagne pas 10 euros par heure. Donc qu'est-ce que je vais faire : soit je travaille j'ai rien reçu, soit je ne travaille pas j'ai rien reçu ! C'est la même chose ! Je vais garder mon fils ! (…) Mon employeur il a envoyé la lettre, "non je peux pas accepter votre absence", euh, je ne sais pas comment il a écrit, mais c'est ça que je vais choisir. Et pourquoi j'ai été là-bas, à vous[126], pour… comment je vous dis, pour me dire, qu'est-ce que je peux faire en cette situation. Je connais en gros le droit tout ça, mais je connais pas exactement le démarche, c'est ça la seule chose.
>
> AB : Et on vous a dit quoi du coup à l'inspection ?
>
> Manuela Lupescu : Et bien l'inspection elle a dit, en cette situation c'est mieux si je vais faire l'abandon, c'est mieux. Si je démissionnais, une chose comme ça, je perds beaucoup beaucoup de droits. Comme ça, j'ai le droit un peu après au chômage (…) J'ai posé la question de "qu'est-ce que je peux faire en cette situation, j'ai les enfants et je suis obligée d'aller travailler, et mon mari aussi". Et là [il a dit], "si vous voulez, vous faites un abandon et voilà, vous demandez au début, vous envoyez une lettre au début pour accepter votre absence, et si elle la fait pas, vous faites l'abandon. C'est la seule solution." Donc c'est ça que je vais faire. »[127]

À l'inverse, Serge Floria, avec qui elle s'était entretenue, affirme outré, lorsque je lui pose la question, qu'il n'a jamais donné un tel conseil, à l'unisson avec ses collègues alors réuni.es autour de la machine à café[128]. La suite des événements donne en tous cas raison à la stratégie risquée de Manuela Lupescu : bien qu'elle ait, à l'heure de notre deuxième entretien, du mal à obtenir ses documents de fin de contrat, elle est licenciée pour faute grave, sans préavis ni indemnité, et sans même assister à l'entretien préalable au licenciement car elle s'était rendue en Roumanie en raison de problèmes familiaux. Elle explique par ailleurs qu'elle est certaine de retrouver du travail par la suite : de fait, à l'heure du deuxième entretien, deux entreprises de nettoyage ont affirmé pouvoir l'embaucher une fois qu'elle aurait reçu ses documents de fin de contrat[129].

126 On notera dans cet extrait d'entretien que Manuela Lupescu m'inclut dans les membres de la Direccte, ce qui est fréquent dans les entretiens réalisés avec les salarié.es. Nous renvoyons à l'introduction sur ce point.

127 Entretien avec Manuela Lupescu, Baldanois, 23 juillet 2018.

128 Notes de terrain du 24 juillet 2018. On peut toutefois se demander si les agents ne formulent pas parfois ce conseil dans certains cas, sans que cette pratique soit ouvertement dicible devant leurs collègues.

129 Entretien avec Manuela Lupescu, Baldanois, 15 octobre 2018.

Dans ces configurations, la situation insoluble à laquelle les salarié.es sont confronté.es les porte à contourner les conseils juridiques fournis par les agents de renseignement, cette pratique s'observant déjà aux débuts de l'existence du service (Cam, Supiot, 1986). Le droit apparaît comme un moyen inefficace de résoudre la situation problématique ou conflictuelle qu'ils et elles traversent, ce qui remet cet outil de régulation des relations professionnelles à une place relative et limitée parmi d'autres outils que les salarié.es mobilisent. Ils agissent alors « contre le droit » : ayant conscience d'être placé.es dans une position subordonnée légitimée par le droit du travail, ils adoptent des pratiques oppositionnelles face à des employeur.es plus puissant.es qu'eux, pour préserver leurs intérêts individuels et une certaine forme de dignité face à ce qu'ils perçoivent comme l'arbitraire de leur direction (Ewick, Silbey, 1998).

*

Ainsi, la plupart des salarié.es rencontré.es se conforment aux normes d'interaction attendues des agents de renseignement. Cela est lié à la fois à leurs attentes, socialement situées, préexistantes à l'égard du droit, qui provoquent une remise de soi à l'institution, et à la capacité d'imposition des normes que possèdent les agents. Néanmoins, il existe des cas dans lesquels les salarié.es expriment et mettent en pratique une distance, voire un désaccord, avec l'institution. Ce « désenchantement » à l'égard du droit (Spire, Weidenfeld, 2011) est certes tributaire de la faiblesse des ressources sociales et culturelles possédées par ces salarié.es. Bien que leurs caractéristiques sociales se rapprochent de celles des trois salarié.es dont nous avions analysé la remise de soi au début de cette section, ils et elles semblent être moins entouré.es par d'autres intermédiaires du droit, ou avoir été moins socialisé.es au droit que leurs prédécesseurs. Ils possèdent néanmoins des ressources pour identifier et exprimer une injustice ou un décalage tenant à la façon de les renseigner ou aux lois qu'ils découvrent (Dubois, 2015, p. 285). Ils et elles se rendent ainsi dans le service avec une conception du droit plus souple que celle que la lecture du Code du travail pourrait leur donner, et s'avèrent alors déçu.es du faible appui que représente l'information prodiguée par les agents de contrôle. L'expression de ces « désenchantement[s] » à l'égard du droit (Spire, Weidenfeld, 2011) vient ainsi constituer une problématisation, par les usager.es, de l'ambivalence constitutive de l'institution, entre mission d'intermédiation juridique et technicité du droit, outillage juridique des salarié.es et dérégulation du droit du travail, pouvoir d'information sans pouvoir d'intervention, autorité institutionnelle et position dominée dans le champ juridique. Elle vient aussi montrer, comme dans les années 1980, et comme le montrait la citation reproduite en exergue de ce chapitre, que les salarié.es attendent en grande partie « que ce renseignement soit "juste", c'est-à-dire qu'il leur rende justice » (Cam, Supiot, 1986, p. 192). Ils peuvent donc se trouver déçu.es d'un droit insuffisamment protecteur à leurs yeux. Corrélativement, la résistance que les salarié.es peuvent exprimer face au discours des agents de renseignement peut être perçue par ces dernier.es comme une absence de « bonne volonté administrative », entravant chez eux la possibilité d'une « compassion » à l'égard des situations qui leur sont présentées (Dubois, 2015, p. 230).

Conclusion

En se concentrant majoritairement sur les recours des employé.es et des ouvrier.es, qu'ils travaillent ou non dans de petits établissements, ce chapitre met au jour des processus d'érosion des fondements moraux de la subordination ou de rupture brutale de l'ordinaire du travail, au termes desquels les salarié.es cherchent à se renseigner sur leurs droits pour mettre fin à une injustice individuelle. Le recours au service de renseignements qui en découle ne répond que rarement à une attente exclusive d'information. Il peut également mettre en évidence des attentes de dénonciation ou de confidence sur l'injustice subie. Celles-ci sont confrontées au pouvoir discrétionnaire qu'exercent les agents de renseignement en matière de formalisation des propos et cadrage juridique des conflits au travail. L'activité d'intermédiation effectuée par ces dernier.es les conduit en effet à prôner la formalisation écrite des conflits, et l'appui sur les relais internes à l'entreprise pour faire valoir ces demandes. Le recours aux prud'hommes ou aux contrôles de l'inspection du travail n'est alors légitime que s'il est précédé de ce type de démarches. Tout en étant missionné.es sur les droits individuels, ces agents se font les relais de formes de régulations instituées des relations professionnelles, par-delà les arrangements et pratiques de négociation informelles que les salarié.es ont pu expérimenter avant leur recours. Ces incitations insistent sur la responsabilité des salarié.es dans l'application du droit du travail, mais ne sont pas véhiculées de la même manière selon les trajectoires professionnelles et le sexe des agents concerné.es. Ce deuxième facteur de différenciation met en évidence des propensions variées à effectuer un travail émotionnel d'écoute du discours d'injustice des salarié.es, tandis que le premier, corrélé à des questions de position sociale, influence une tendance plus ou moins formelle et magistrale à dire le droit et à qualifier les situations.

Quelle que soit sa forme, ce cadrage juridique a deux conséquences. D'une part, ces *street-level bureaucrats* participent à la « construction sociale des usager.es » en transmettant des normes concernant ce que les usager.es doivent attendre de leur service (Lipsky, 1980, p. 63). Ils et elles délimitent en interaction ce que constitue pour eux le « "bon" usage de l'institution » (Dubois, 2015, p. 267). Ce faisant, ces intermédiaires du droit ont un rôle dans « la construction de ce qui est perçu comme allant de soi, et de ce qui est considéré comme la réalité institutionnelle[130] » (Pélisse, 2019, p. 120). D'autre part, ils contribuent à cadrer les comportements en matière de conflits au travail, de la même façon que les conseiller.es Pôle emploi contribuent à définir une « bonne » recherche d'emploi (Pélisse, 2019, p. 121).

Ces deux composantes de leur activité d'intermédiation entre travail et droit ne sont pas sans entraîner des tensions avec les discours d'injustice des salarié.es. Celles-ci sont plus ou moins explicites selon le sexe des salarié.es concerné.es. L'analyse des conditions de conformation des salarié.es aux attentes institutionnelles, ou au contraire de déception à leur égard, donne une image des différents supports de la légalité hégémonique concernant cette institution (Ewick, Silbey,

130 C'est moi qui traduis.

1998). Elle contribue ainsi à éclairer les conditions d'harmonie ou de décalage entre les consciences du droit et de la légalité avancées par les salarié.es, et les images que l'institution, à travers ses agents, donne de sa mission et du rôle du droit dans la régulation des relations professionnelles. Cette tension vient alors mettre en évidence l'ambivalence du service de renseignements déjà analysée au chapitre 2.

Nous arrivons donc à des conclusions sensiblement différentes de celles de L. Willemez qui, dans son étude comparative des permanences des syndicats et de celles de l'inspection du travail, affirme que les individus qui « viennent chercher conseil à la direction départementale du travail » sont « déjà préparés à la rencontre des institutions » (Willemez, 2017a, p. 129). En particulier, l'analyse des désenchantements à l'égard du droit et de l'institution met en relief l'absence de conformité d'une partie des salarié.es avec ce que les agents attendent d'eux. Coexistent ainsi des formes de remise de soi à la parole institutionnelle, articulées à un recours stratégique au droit pour outiller un conflit avec l'employeur, et des pratiques à la marge de la légalité, justifiées par la conscience d'une subordination jugée injuste. L'analyse des logiques de recours permet alors de complexifier l'appréhension d'une activité qui, comme celle des syndicalistes, consisterait à « trouver des réponses institutionnelles et juridiques à ce qui est le plus souvent perçu et "codé" par ceux qui demandent conseil comme un sentiment d'injustice » (Willemez, 2017a, p. 114), en analysant ce sentiment d'injustice comme étant lui-même une forme de rapport au droit et à l'État.

Si nous avons ici analysé la pluralité de trajectoires, de sens et de positions que revêtaient demande de renseignement et activité de renseignement, que se passe-t-il lorsque la ressource mise en jeu dans l'interaction de guichet constitue non plus une information ou un conseil, mais une intervention dans l'entreprise sur les droits collectifs ? Examinons dès à présent la forme que revêt l'intermédiation lorsque ce sont les agents de contrôle de l'inspection du travail qui reçoivent des salarié.es et représentant.es du personnel souhaitant un contrôle de leur entreprise, afin de continuer à sonder les conditions d'exercice du pouvoir discrétionnaire à l'inspection du travail.

Chapitre 4. « Bien » saisir l'inspection du travail, « bien » être saisi.es. Salarié.es et représentant.es du personnel face aux agents de contrôle

> « 07/02/19. Attente d'un nouveau salarié. J'ai toujours un peu d'appréhension. Qu'est-ce qu'il va m'amener ? Est-ce que je vais pouvoir répondre tout de suite ? Combien de temps va durer le rdv ? Est-ce que ça va m'amener à faire un contrôle. Finalement le salarié n'est pas venu ; Soulagement.
> 25/04/19. Permanence. Entreprise I, Monsieur T. R.. J'appréhende sa venue, je n'ai littéralement plus aucune place dans mon emploi du temps. Ça s'annonce comme du harcèlement donc potentiellement chronophage.
> (…) La honte est partout : dans le tas de pochettes courriers présentes en face de moi sur mon bureau et que je n'arrive plus à ouvrir, dans la pile de dossiers décalée sur la droite qui attend indéfiniment traitement et qui atteint presque une hauteur d'un mètre, dans le débordement du flot des mails et qui amènent ponctuellement à ne plus les ouvrir, etc. » (Gourc, 2021, p. 41-43)

Les agents de contrôle de l'inspection du travail ont en commun avec les agents de renseignement d'être en contact fréquent avec les salarié.es des entreprises de droit privé. Leur interaction avec ces dernier.es se distingue néanmoins de celle qui a cours aux renseignements, pour deux raisons principales. Tout d'abord, comme on l'a vu au chapitre 2, elle ne constitue pas l'activité exclusive de ces intermédiaires du droit, dont le cœur de métier est le contrôle des entreprises. Leur rencontre des salarié.es a comme arrière-plan ou comme horizon possible leurs prérogatives de contrôle. C'est également la composition de leur public salarié qui les distingue de leurs homologues du renseignement : les agents de contrôle reçoivent tant les salarié.es que les représentant.es du personnel, et les caractéristiques sociales de ces usager.es diffèrent d'une section d'inspection et d'une entreprise à l'autre. Contrairement à l'activité de réception des services de renseignements, les caractéristiques de ces publics ne font cependant pas l'objet de statistiques de la part de la DGT.

On a vu au chapitre 1 qu'un certain nombre des agents de contrôle et organisations syndicales du ministère avait tendance à se présenter comme des « agents au service des citoyen.nes » (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Dans ces cas, la mise en conformité au droit du travail peut être présentée comme une façon de garantir aux salarié.es l'exercice de leurs droits, contre l'évitement patronal de

l'application du droit. Ce discours est également porté par des organisations syndicales de salarié.es du privé au niveau confédéral, fédéral ou territorial. Ainsi, lors des rassemblements de soutien à des agents de contrôle mis.es à pied ou sanctionné.es[1], des représentant.es d'organisations syndicales, au premier chef la CGT et Solidaires, prennent la parole pour affirmer le rôle indispensable de cette institution dans la protection des salarié.es. Ils et elles déclarent par exemple que « quand on touche à un inspecteur ou à une inspectrice c'est à tous les travailleurs que l'on touche »[2]. Dans mes entretiens avec les agents de contrôle, dans les communiqués de l'intersyndicale CGT-CNT-FSU-Solidaires du ministère, ou encore dans ces rassemblements, est aussi pointé le décalage entre ce rôle de défense des droits des salarié.es, et les préconisations de l'autorité centrale concernant la priorisation *a priori* des contrôles. On a vu en effet au chapitre 1 que la réponse aux salarié.es ne fait pas l'objet d'un intérêt appuyé de la part de l'autorité centrale, fondant ainsi une forme d'invisibilité institutionnelle.

Cette invisibilité institutionnelle de la réception des salarié.es, et cette visibilité syndicale d'agents de contrôle au service des salarié.es, contribuent cependant à effacer le travail de qualification des situations de travail engagé dans une telle interaction, et celui des hésitations qui l'accompagnent (Weller, 2007 ; 2011). Or, les observations d'interactions de contrôle et la participation à la vie des services conduisent, comme y invite le mémoire en psychologie d'un inspecteur du travail et l'exergue qui en est issu, à penser l'usager comme « épreuve du réel » (Gourc, 2021). En effet, « l'irruption de l'usager au guichet » peut constituer une « source de dilemmes », notamment parce qu'elle contraint l'agent à exposer aux personnes qui sont principalement concernées par sa décision ses analyses et ses choix (Weller, 2003, p. 440). Nous examinerons donc, d'une part, la façon dont s'actualisent dans cette rencontre un certain nombre de contraintes, ressources et catégories de perception déjà analysées dans les chapitres précédents. Cela nous permettra d'analyser comment cette interaction de guichet conditionne la mise en conformité au droit du travail par les agents de contrôle. Le rôle majeur de cette interaction dans la conformation au droit s'explique en effet par le fait qu'elle met en jeu le pouvoir discrétionnaire de ces agents en termes de priorisation des contrôles à effectuer, et des suites juridiques à y apporter.

D'autre part, nous nous intéresserons aux pratiques par lesquelles ces salarié.es endossent leur rôle d'usager.e de l'inspection du travail. Nous prêterons attention aux cas dans lesquels cette incarnation du rôle n'est pas jugée ajustée à la définition que les agents de contrôle ont de leur propre rôle. Cela nous permettra d'expliciter à la fois les catégories de perception que les usager.es ont de l'institution, et celles des agents de contrôle concernant les normes de saisine de l'institution qu'ils incarnent. Nous analyserons également les stratégies mises en place par les usager.es pour obtenir ce qu'ils souhaitent de l'agent de contrôle, et les ressources différenciées sur lesquelles elles disposent. Dans ces questionnements, nous examinerons en particulier le rôle possible des

1 Notes de terrain du rassemblement de soutien à Aurianne Cothenet devant le ministère du Travail, Paris, 14 décembre 2017 ; notes de terrain du rassemblement de soutien à Anthony Smith devant le ministère du Travail, Paris, 21 juillet 2020.

2 Intervention de la CGT HPE (Hôtels de prestige et économiques) au rassemblement de soutien à Aurianne Cothenet devant le ministère du Travail, Paris, 14 décembre 2017.

intermédiaires du droit que sont les syndicalistes dans la mise en place de ces stratégies, et les catégories de perception de l'institution sur lesquelles celles-ci sont basées.

À travers ce tableau à double entrée, on se demandera à quelles conditions ces usager.es peuvent, ou non, devenir relais de l'inspection du travail dans l'entreprise. Nous reprendrons donc des questionnements déjà traversés au chapitre 3, en s'appuyant sur les acquis de ce dernier tant du côté des pratiques professionnelles des agents que du côté des conditions de recours et formes de recours, pour interroger les conditions, les formes et les effets de cette interaction.

Encadré n° 1. Saisir la réception des salarié.es dans sa diversité : un protocole mixte

Le protocole d'enquête concernant la visite des salarié.es dans les unités de contrôle a pris une forme moins systématique que celui que j'ai suivi dans les services de renseignements. Cela s'explique par le fait que la réception des salarié.es prend place dans une série d'autres tâches, qu'elles prennent la forme d'interactions dans les bureaux ou en entreprise – ou de travail sur pièces – rédaction juridique, consultation de documents. Selon les caractéristiques de leur section d'inspection, les agents peuvent donc avoir plus ou moins de temps pour recevoir le public, bien qu'ils aient formellement une journée de permanence par semaine. Pour analyser les interactions entre les agents et leur public dans leur diversité de profils d'entreprise et de thématiques juridiques, et comme j'étais dépendante des propositions d'observation que me faisaient les agents, j'ai décidé de répondre positivement à chacune des propositions qui m'étaient faites lorsque j'étais disponible. J'ai donc choisi de ne pas effectuer d'observations en série d'un même type d'interaction, mais plutôt de privilégier la variation des types d'interaction et des agents observé.es, assortie, dans les cas où cela était possible, de conversations avec les agents de contrôle autour de ces mêmes interactions. J'ai ainsi observé, dans le Baldanois et le Gonelois, onze rendez-vous où des salarié.es non-élu.es sollicitaient des agents de contrôle, et neuf rendez-vous où c'était le cas de représentant.es du personnel. Ce comptage n'inclut pas les interactions entre ces acteur.es dans les locaux des entreprises à l'occasion des contrôles. Celles-ci seront analysées dans la dernière partie de cette thèse portant sur les scènes de contrôle.

Comme la rencontre des salarié.es initiait des procédures, ou prenait place dans le cadre de procédures, je n'ai pas pu reprendre contact avec les 14 salarié.es non-élu.es rencontré.es à l'occasion de ces observations, pour effectuer avec eux et elles des entretiens complémentaires. Les observations montrent malgré tout que ces cinq femmes et neuf hommes exercent pour la plupart dans des établissements semblables à ceux des salarié.es rencontré.es aux renseignements. En effet, six des rendez-vous concernent des employé.es dans le commerce, l'hôtellerie et les services à la personne, ou ouvrier.es dans le commerce de gros et la distribution de presse. La moitié d'entre eux sont relatifs à des salarié.es qui exercent dans des établissements de plus de 200 salarié.es, trois, des établissements d'une trentaine de salarié.es, et trois, des établissements de moins de dix salarié.es.

On retrouve dans ces rendez-vous des thématiques qui, relevant des droits individuels, sont

majoritaires dans les services de renseignements[3] : quatre d'entre eux concernent le reclassement, l'absence de documents de fin de contrat ou de maintien de salaire suite à un accident du travail. Pour ces problématiques, qui pourraient être du ressort des prud'hommes, les salarié.es, qui sont toutes employé.es ou ouvrier.es, sollicitent l'intervention des agents de contrôle auprès de l'employeur.e, invitant à analyser le positionnement des agents en interaction face à ce type de demande. Les autres rendez-vous portent sur des problématiques considérées comme plus spécifiques au contrôle, telles que la durée du travail ou la santé et sécurité. En particulier, j'ai assisté dans le Gonelois à trois rendez-vous impliquant des cadres et professions intermédiaires qui exercent dans le marketing et l'informatique et qui souhaitent dénoncer des situations de harcèlement moral, de souffrance au travail ou de discrimination. Ce type de plainte s'observe aussi, dans ce même département, dans deux rendez-vous sollicités par des représentants du personnel qui sont aussi cadres dans des entreprises en conseil informatique.

À quelques exceptions près, il m'a été impossible de recontacter individuellement les représentant.es du personnel rencontré.es dans les unités de contrôle. Les agents de contrôle ont argué du risque que la relation d'enquête sociologique interfère avec la dynamique de l'enquête des agents[4]. Ces obstacles ont été contournés par mon enquête dans le Flarois. J'ai mené neuf entretiens enregistrés avec treize syndicalistes tenant des permanences syndicales interprofessionnelles à l'échelle d'unions locales ou départementales, concernant leurs pratiques syndicales et la place qu'y occupe la relation avec l'inspection du travail. Ces syndicalistes sont par ailleurs conseiller.es prud'homaux.ales, défenseur.es syndicaux.ales ou conseiller.es du salarié.e. Ils et elles ont des étiquettes syndicales diverses – CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO, Solidaires – et exercent, sauf deux d'entre eux, dans le Flarois. Dans trois de ces syndicats – la CFDT, la CGT et FO – j'ai observé une ou plusieurs permanences syndicales. C'est dans l'Union locale (UL) CGT de Flaret, ville limitrophe de Flar, où se trouvent aussi les bureaux de la Direccte du Flarois, que les portes m'ont été les plus ouvertes. J'ai pu y observer sept demi-journées de permanences, dont deux se tenant en présence de l'avocate avec laquelle cette UL dispose d'une convention. En outre, j'ai réalisé neuf entretiens enregistrés avec des représentant.es du personnel syndiqué.es à la CGT concernant leur trajectoire de prise de mandat, les relations professionnelles dans leur entreprise, et la façon dont s'y insérait le recours à l'inspection du travail. Quatre de ces contacts m'ont été fournis par des membres de l'UL CGT de Flaret. Quatre autres l'ont été par des agents de contrôle du Flarois, dont certain.es étaient eux-mêmes syndiqué.es à la CGT. Un dernier contact de représentant du personnel, syndiqué à Solidaires, m'a été fourni par un inspecteur du travail du Gonelois.

Ces neuf représentant.es du personnel – trois hommes et six femmes – présentent également des caractéristiques diverses du point de vue des secteurs d'activité et des catégories socio-professionnelles. J'ai ainsi rencontré deux ouvriers, deux employé.es et quatre membres des professions intermédiaires, dont la majorité exerce dans le secteur tertiaire : commerce de détail ou de gros, activités scientifiques ou techniques, santé, nettoyage, sécurité. Ces interlocuteur.es

3 Contrairement aux entretiens réalisés dans les services de renseignements, les rendez-vous en unités de contrôle ne font pas l'objet de statistiques de la part de l'autorité centrale. L'absence d'observations en série dans ce deuxième type de service ne permet pas de monter en généralité sur les caractéristiques de la demande des salarié.es. Cela est d'autant moins le cas que celles-ci semblent dépendre des activités économiques prédominantes dans chaque section d'inspection.

4 Nous renvoyons sur ce point à la section 3 de l'introduction de la thèse.

peuvent être divisé.es en deux groupes en fonction de l'ancienneté de leur investissement syndical et des mandats qu'ils occupent. Quatre d'entre eux, âgé.es de 30 à 46 ans, sont délégué.es du personnel depuis quatre ans ou moins. Parmi eux, deux le sont dans des établissements de moins de 50 salarié.es – une pharmacie et un bureau d'études –, le troisième exerce dans un établissement de fabrication de matériel chirurgical de 60 salarié.es, et la dernière dans un établissement d'une grande entreprise de sous-traitance aéroportuaire. Les interlocuteur.es du deuxième groupe ont une carrière syndicale plus importante dans leur entreprise. Souvent élu.es depuis plus de dix ans, plusieurs d'entre eux ont été secrétaires du CHSCT. D'autres ont siégé au CHSCT ou au CE, et la plupart sont délégué.es syndicaux.ales. Ce cumul de mandat a impliqué, ou implique encore pour certain.es, un temps de décharge syndicale plus important que le temps de travail. Ils et elles exercent tout.es dans des établissements de plus de 150 salarié.es. Les positions syndicales et professionnelles de l'ensemble de ces interlocuteur.es sont synthétisées sous forme de tableau dans les annexes n° 5.4. et n° 5.5.

Les usager.es rencontré.es recourent aux services de contrôle au terme de processus de rupture des arrangements similaires à ceux que décrivent les usager.es des services de renseignements. Ils et elles formulent cependant des attentes ou des usages spécifiques. Cela s'explique par les prérogatives de contrôle des agents, dont l'exercice conditionne la forme de l'interaction elle-même (1). Si les agents de contrôle cherchent à rendre les récits de ces salarié.es utiles à leurs contrôles, un certain nombre des demandes qui leur sont faites sont néanmoins jugées désajustées par rapport à la façon dont ils et elles définissent leur rôle institutionnel. L'analyse de ces sollicitations, effectuées par un public peu doté en ressources juridiques, éclaire, ce faisant, leurs contraintes temporelles et leurs définitions du métier (2). D'autres de ces demandes s'inscrivent au contraire dans des stratégies très propres aux usager.es, faisant planer le spectre d'une instrumentalisation de l'inspection du travail par son public. Ces situations, contrastant avec des demandes jugées plus conformes, mettent en relief le poids des contraintes juridiques et organisationnelles (3). La pluralité d'usages et de stratégies constatées de la part des représentant.es du personnel nous permettra enfin de nous intéresser à leurs processus de socialisation syndicale au recours à l'inspection du travail, et d'éclairer la division du travail qu'entretient cette institution avec les syndicalistes interprofessionnel.les dans l'application du droit du travail à l'échelle locale (4).

1. Des conditions de recours aux logiques de réception des salarié.es

Au-delà de la variété de situations que les salarié.es amènent dans les bureaux de l'inspection du travail, dans quelles temporalités et dans quelles logiques recourent-ils aux agents de contrôle ? Les informations recueillies sur l'état de leurs relations de travail et leur situation de travail[5] démontrent

5 Faute d'avoir pu réaliser les entretiens, les indices de l'évolution des relations entre salarié.es et direction nous sont ici exclusivement fournis par les récits des salarié.es face à l'agent de contrôle. Bien qu'il faille analyser ces récits

que leurs recours interviennent au terme de processus de ruptures de l'ordinaire du travail semblables à ceux des usager.es des services de renseignements. Ces processus prennent toutefois une forme particulière dans le cas de représentant.es du personnel accusant leur direction d'entrave à l'exercice du droit syndical (1.1.). En revanche, les attentes de ces usager.es face à l'agent de contrôle sont plus spécifiques. Elles permettent de comprendre les pouvoirs que les salarié.es prêtent à ce corps d'inspection pour résoudre leurs conflits (1.2.). Réciproquement, les agents de contrôle ont eux-mêmes des attentes à l'égard des salarié.es qu'ils rencontrent : leurs récits peuvent constituer des outils importants pour connaître l'entreprise et envisager de la contrôler (1.3.).

1.1. Ruptures de l'ordinaire du travail et retraits de la situation de travail

Les salarié.es se rendent dans les unités de contrôle au terme de processus de rupture de l'ordinaire du travail similaires à ce que nous avons observé dans les services de renseignements, bien qu'ils ne prennent pas toujours la forme d'une rupture des arrangements. Si ces conditions de recours ne sont pas systématiquement mentionnées par les représentant.es du personnel, en particulier quand l'exercice de leur mandat s'opère au sein d'un collectif de travail solide, elles s'observent nettement dans les cas où leur prise de mandat est plus solitaire et entraîne une dégradation des relations hiérarchiques. Nous examinerons tour à tour les ruptures de l'ordinaire du travail concernant les salarié.es non-élu.es (1.1.1.), avant d'analyser celles qui ont un lien avec le mandat (1.1.2.).

1.1.1. Des « lignes rouges » déjà franchies

La rupture de l'ordinaire du travail qui conduit les salarié.es non-élu.es à solliciter les agents de contrôle peut être, comme pour les usager.es des services de renseignements, « mûrie » ou « brutale ». Le premier cas, dans lequel les « fondements moraux » de la subordination sont peu à peu mis à mal (Delpierre, 2019), s'observe notamment dans les huit sollicitations pour harcèlement, discrimination et/ou exécution déloyale du contrat de travail que nous avons observées. Celles-ci interviennent au terme d'une dégradation progressive des relations contractuelles courant sur plusieurs mois, ou années[6]. Dans certains de ces cas, le recours est néanmoins motivé par un élément déclencheur, correspondant au franchissement d'une « ligne rouge » entendue comme un « seuil de saturation » (Delpierre, 2019).

C'est le cas pour quatre employés d'hôtel, âgés de 20 à 32 ans. Ils travaillent à l'hôtel des Beaux Jours, situé à 30 kilomètres de Baldan, et sont reçus par Fabrice Moretti, inspecteur du travail. L'un d'entre eux, qui était en alternance, a déjà quitté l'établissement après avoir signé une rupture

avec précaution, dans la mesure où ceux-ci sont certainement orientés stratégiquement vers la conviction de l'agent, la durée moyenne des rendez-vous (une heure) et la place qui y est laissée à la parole des salarié.es permettent, pour chaque cas, d'obtenir un certain nombre de données contextuelles.

6 Que la situation soit qualifiable ou non comme telle, on retrouve, en particulier dans les allégations de harcèlement moral des salarié.es, un écho avec la définition juridique du harcèlement moral dans le Code du travail, qui évoque des « agissements répétés » (article L1152-1 du Code du travail).

conventionnelle, suite à une dépression qu'il estime liée à son travail. Deux autres sont actuellement en alternance comme *assistant managers*, et travaillent à la réception de l'hôtel pendant la journée. Le dernier, qui est aussi le plus âgé, est en CDI et travaille comme réceptionniste de nuit. Ces quatre hommes expriment une souffrance au travail qui court depuis plusieurs mois. Ils n'ont toutefois décidé de se rendre à l'inspection du travail qu'après la découverte, par un des alternants, d'un dictaphone allumé caché dans le hall de l'hôtel. Comme l'objet a été activé tôt le matin, avant sa prise de poste, ce salarié suppute qu'il servirait à contrôler le travail des employé.es. Cette découverte, qu'il transmet à ses collègues, constitue pour lui, selon ses termes, la « goutte d'eau qui fait déborder le vase ». C'est à partir de cet événement que les quatre employés décident de se rendre au service de renseignements, qui les dirige vers l'unité de contrôle compétente. Ils souhaitent dénoncer ce qu'ils désignent comme du « harcèlement moral » se traduisant par une surveillance excessive : une caméra, reliée au domicile du directeur, est pointée sur le comptoir, et le directeur appelle les salariés toutes les heures par téléphone pour leur faire des reproches. S'y ajoutent selon eux des conditions de travail désastreuses – chaises cassées au comptoir, éclairage insuffisant – et une absence totale de formation à la prise de poste de la part de leur directeur, alors même que ce dernier est censé être le tuteur des étudiants en alternance. La « ligne rouge » que constitue la découverte du dictaphone est donc l'élément déclencheur du recours (Delpierre, 2019), mais celui-ci charrie en réalité de nombreuses irrégularités que les salariés souhaitent faire remonter à l'inspection[7].

Le deuxième type de rupture, plus brutal, concerne trois rendez-vous dans lesquels les salarié.es ont souhaité obtenir quelque chose que la direction leur a refusé – paiement des heures supplémentaires, reclassement, aménagement de poste ou délivrance des documents de fin de contrat. Ce refus est interprété comme la violation d'un droit. Comme dans le cas précédent, ce motif central de recours vient parfois s'ajouter à d'autres injustices antérieures qui n'avaient pas fait l'objet d'un recours à l'inspection du travail et qui, *a posteriori,* peuvent d'ailleurs être réinterprétées par le salarié.e comme du harcèlement moral. C'est le cas d'une fleuriste d'une cinquantaine d'années, travaillant chez Bouquet, une boutique de fleurs situés à deux kilomètres des bureaux de l'inspection du travail de Gonel. Elle a obtenu un rendez-vous avec Asma Lerben, contrôleuse du travail. Si cette salariée a de nombreux griefs à reprocher à son employeur – aucune mutuelle souscrite, refus de prise en charge des frais de transport, nombreux problèmes de sécurité –, elle vient avant tout parce qu'elle n'est plus payée. Elle est en arrêt maladie depuis trois mois suite à un accident du travail, tout en ayant fait une demande de reconnaissance de maladie professionnelle en bonne voie, pour une tendinite à l'épaule. Comme l'employeur a d'abord refusé de remplir les papiers, puis les a, plusieurs fois de suite, mal remplis, avant de refuser à nouveau de les remplir, elle ne perçoit toujours pas les indemnités journalières ni les indemnités complémentaires, et se trouve donc sans revenu[8].

7 Notes de terrain du 24 septembre 2018, Baldanois.

8 Notes de terrain du 6 décembre 2018, Gonelois.

Dans ces contextes conflictuels, et comme dans ce dernier cas, les salarié.es recourent aux services de contrôle alors qu'ils sont en retrait de la situation de travail, ou sur le point de l'être. Deux salarié.es ont été mis.es à pied ou oralement sommé.es de quitter l'entreprise, trois ne sont plus en emploi, et cinq sont en arrêt maladie. Dans trois rendez-vous, les salarié.es sont encore dans une situation de travail correspondant à celle qu'ils occupaient lors de leur embauche. Deux autres sont aussi encore en exercice, mais leurs supérieur.es ne leur donnent plus, ou plus autant, de travail depuis quelque temps. Comme pour les usager.es des services de renseignements, le fait de sortir de la situation de travail, et la rupture de l'ordinaire du travail par là accentuée, semblent dégager du temps et créer les conditions de possibilité du recours. De même, le recours à l'inspection peut être concomitant de la perspective de l'*exit* : interrogé.es par l'agent de contrôle sur la question de savoir s'ils souhaiteraient rester dans l'entreprise, certain.es salarié.es répondent par la négative, comme la fleuriste de chez Bouquet, qui affirme spontanément : « étant donné que je suis venue chez vous aujourd'hui, je n'envisage pas de retourner au travail »[9].

Le fait qu'ils soient souvent en retrait de la situation de travail n'empêche pas que ces salarié.es ont déjà échangé avec leur direction concernant leurs griefs, voire ont déjà tenté d'autres voies de recours pour obtenir leur dû. Dans près de la moitié des rendez-vous, ils et elles ont déjà écrit des courriers à leur employeur, contacté les représentant.es du personnel et la médecine du travail. Trois d'entre eux, assisté.es d'un.e avocat.e, comptent engager une procédure prud'homale ou l'ont déjà fait. Une autre a saisi le Défenseur des droits pour discrimination. Autrement dit, l'ordinaire du travail est, au stade du recours aux unités de contrôle, déjà rompu. Plus encore, dans la majorité des cas, le conflit avec la direction sur l'application du droit du travail est un conflit ouvert. Il n'y a que dans deux cas que le recours à l'inspection du travail constitue le premier recours des salariés, sans que l'insatisfaction ait été publicisée auprès de l'employeur, donnant lieu à un conflit larvé. Ces cas concernent les réceptionnistes de l'hôtel des Beaux Jours, qui sont pour la plupart en alternance, et deux ouvriers espagnols d'un établissement de commerce de gros, qui maîtrisent mal la langue française. Autrement dit, il s'agit d'employés et d'ouvriers de petits établissements qui sont relativement démunis en ressources face à leur employeur, soit en raison de leur âge et de leur statut d'emploi, soit en raison de la faiblesse de leurs ressources linguistiques.

Dans ce contexte, ces salarié.es expriment face aux agents de contrôle un discours d'injustice qui prend parfois la forme de la confidence, et constamment celle de la dénonciation[10]. Ils et elles mettent en évidence une « distorsion entre le fait et le droit » (Benquet, 2011, p. 131) et dénoncent avec force l'immoralité du comportement de l'employeur.e. Ce discours d'injustice peut s'appuyer sur le constat d'une dénégation de l'investissement au travail, des compétences professionnelles ou de la vulnérabilité du salarié.e, ou encore d'un irrespect des obligations de l'employeur envers ses salarié.es. Comme pour les salarié.es qui recourent aux services de renseignements, la dénonciation est le plus souvent structurée par une distinction entre « eux » – la direction, et parfois aussi certain.es collègues ou représentant.es du personnel complices – et « moi ». L'injustice subie est

9 Notes de terrain du 6 décembre 2018, Gonelois.

10 Nous renvoyons au chapitre 3 pour une définition de ces types de discours.

alors interprétée comme un dommage individuel en dépit de la focalisation des services de contrôle sur les droits collectifs[11]. Cela n'est pas le cas dans les deux rendez-vous auxquels les salariés[12] se rendent à plusieurs. On peut supposer que l'existence de collectifs de travail contribuant à la dimension collective de leur dénonciation.

1.1.2. Deux cas d'entrave. L'exercice du mandat comme « ligne rouge ».

Nous avons également rencontré plusieurs représentant.es du personnel pour lesquel.les le premier recours à l'inspection du travail coïncide avec une rupture de l'ordinaire du travail. Cette rupture se produit dans la continuité de leur prise de rôle syndicale[13]. Plusieurs de mes interlocuteur.es ont investi leur mandat sans être nécessairement appuyé.es par l'existence de collectifs de travail autonomes[14], ce qui a eu des conséquences importantes sur leur quotidien professionnel. C'est le cas d'Anouk Poutrol et de Stéphanie Clissot. Ces deux déléguées du personnel sont âgées d'une quarantaine d'années et travaillent dans des établissements de moins de 50 salarié.es. Elles sont toutes les deux en arrêt maladie suite à un conflit avec leur employeur. Celui-ci aboutit, pour la première, à la préparation d'un dossier de discrimination syndicale, et pour la seconde, à une procédure aux prud'hommes pour résiliation judiciaire du contrat aux torts de l'employeur, liée à une entrave à l'exercice des instances représentatives du personnel. Comme elles sont encore en conflit avec leur direction à l'heure de l'entretien, elles sont les plus à même de me raconter dans le détail leurs premiers recours à l'inspection du travail et la perception des injustices qui les fonde[15].

Ces deux salariées investissent leur mandat de représentante du personnel dans des logiques différentes, mais ont en commun de s'appuyer sur la même Union Locale (UL) CGT. C'est le cas de Stéphanie Clissot, technicienne dans un bureau d'études d'une vingtaine de salarié.es. Selon Zohra Bensaifi, une des inspectrices en charge du dossier, c'est l'employeur, qui s'entend très bien avec Stéphanie Clissot, qui lui demande, en 2014, de se présenter comme suppléante. Il la considère comme « quelqu'un qu'[il a] dans la poche » et qui peut faire contrepoids à un délégué titulaire plus offensif[16]. Stéphanie, quant à elle, affirme s'être mise en contact avec ce délégué après avoir

11 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 2.

12 Dans ces deux rendez-vous, concernant les réceptionnistes d'hôtel et les ouvriers de l'établissement de commerce de gros, les salariés sont exclusivement des hommes.

13 Nous parlons ici de « prise de rôle » pour désigner l'investissement récent de ces salarié.es dans leur mandat, en suivant l'idée que cette prise de rôle constitue un temps d'apprentissage dans lequel ces acteur.es intériorisent les normes et savoir-faire propres à l'institution qu'il intègre (Lefebvre, 1997, p. 64 ; Lagroye, 1997). Plus que l'institution syndicale de l'UL CGT de Flaret, par laquelle ces salariées sont accompagnées, c'est ici le rapport à l'inspection du travail comme institution qui nous intéressera.

14 Nous reprenons ici la définition que donne Thomas Coutrot des « collectifs de travail autonomes ». Ceux-ci « résultent de l'interaction horizontale des participants : les objectifs et les valeurs sont déterminés relativement indépendamment des objectifs fonctionnels de l'organisation ou du service auquel appartiennent les participants aux interactions » (Coutrot, 1996, p. 95).

15 Cela explique que nous concentrions notre exposé sur le déroulé de leurs conflits : les représentant.es du personnel ayant recouru à l'inspection pour obtenir des informations concernant l'application du droit, ou ceux qui ont débuté leur mandat il y a plus de temps sans subir d'entrave à celui-ci, ont plus de peine à expliciter le contexte de leur premier recours.

16 Entretien avec Zohra Bensaifi, Flarois, 15 juin 2018.

constaté qu'en dépit de ses obligations légales, l'employeur n'avait pas mis en place d'élections. Dans tous les cas, cette liste CGT est élue et, un mois plus tard, le délégué du personnel titulaire quitte l'entreprise : d'après Stéphanie, « il avait fait ça pour partir, le patron voulait pas (…) faire un licenciement à l'amiable »[17]. La salariée se retrouve *de facto* titulaire. Selon l'inspectrice, elle investit cette première expérience d'élue « consciencieusement », naïvement persuadée qu'elle agit en toute bonne foi et que l'employeur la comprendra[18]. Elle se fait ainsi accompagner à sa première réunion de délégué.es du personnel par le secrétaire de l'Union locale CGT de Flaret, Guillaume Ransard, à qui elle avait « demandé de l'aide » parce qu'ils « n'avaient jamais fait de réunions, jamais d'ordre du jour, rien » : « le patron l'a agressée » et la relation est partie « dans un rapport de forces ».

> « Stéphanie Clissot : C'est-à-dire, avant que je sois DP, tout se passait bien, il m'arrangeait même sur les horaires et tout, et dès que je suis DP, c'est fini. Et en fait, après j'ai su par d'autres collègues, il leur a dit "de toute façon, elle, je vais m'en débarrasser vite fait bien fait". Comme j'allais pas dans son sens, moi, et que je soulevais tout son manquement en tant que patron, et ben voilà, j'étais la bête à abattre. »

Quant à Anouk Poutrol, préparatrice en pharmacie, sa prise de mandat et sa syndicalisation dans la pharmacie où elle travaille depuis 2004, s'inscrivent dès 2014, début de son premier mandat, dans la perception d'un antagonisme avec la direction :

> « Anouk Poutrol : Ils abusaient sur certaines choses, notamment dans les entretiens, moi ils m'ont fait pleurer plusieurs fois enfin c'était assez, assez difficile… Donc j'ai fini par me syndiquer, un collègue à moi qui est pharmacien s'est syndiqué aussi, voilà, pour dire on va se défendre, on va pas se laisser faire, c'est hors de question que ça continue comme ça. Et du coup on est venu à l'UL et on s'est aperçu qu'y avait pas de délégué du personnel, donc on a mis en place les élections – enfin on a été aiguillés par les gens de l'UL pour nous expliquer comment il fallait faire. »[19]

En 2017, Anouk est réélue pour un second mandat avec plusieurs de ses collègues, dont la plupart finissent par quitter l'entreprise quelques mois plus tard :

> « Anouk Poutrol : Donc moi j'ai l'habitude, mais elles, à encaisser ça devenait difficile. Donc elles se sont dit que voilà, elles ne se voyaient plus continuer à travailler dans ces conditions, et même en tant que DP ça devenait de plus en plus difficile. »

Ces déléguées du personnel avaient déjà pris contact avec l'inspection du travail, « pour qu'ils viennent voir les conditions dans lesquelles on travaillait, si c'était, si les conditions de travail

17 Sauf mention contraire, tous les extraits des propos de cette salariée sont tirés de l'entretien avec Stéphanie Clissot (CGT), Flarois, 5 mars 2018.

18 Entretien avec Zohra Bensaifi, Flarois, 15 juin 2018.

19 Sauf mention contraire, tous les extraits des propos de cette salariée sont tirés de l'entretien avec Anouk Poutrol (CGT), Flarois, 2 mars 2018.

correspondaient »[20]. Le contrôleur en charge de la section avait fait un contrôle en 2015 sur des questions d'hygiène-sécurité, de local DP et de périodicité des réunions DP[21]. En 2017, elles rencontrent la nouvelle inspectrice du secteur, parce que « la situation [est] difficile », ce qui ne fait que s'empirer après le départ de ses collègues : après qu'Anouk Poutrol a demandé, au sujet de la signature du nouveau règlement intérieur, « un temps de réflexion pour qu'on puisse le soumettre au syndicat », la direction commence à lui « fai[re] la guerre ».

Dans les deux cas, l'augmentation de l'investissement du rôle de DP, et le soutien de l'UL CGT, sont concomitants d'une dégradation des relations de ces salariées avec leur direction. En effet, outre les agressions verbales dont elles font état, la direction revient de façon unilatérale sur les aménagements horaires, liés à leurs contraintes parentales, qu'elles avaient consentis avant leur investissement syndical. Ce durcissement des relations hiérarchiques conduit les deux salariées à saisir l'inspection du travail. Deux jours après la première réunion DP, Stéphanie Clissot prévient son employeur qu'elle prendra ses heures de délégation le lendemain. Son employeur lui répond par mail après l'heure de fermeture de l'entreprise. Il lui explique que cela est impossible, car toutes les heures de délégation ont déjà été prises par l'ancien titulaire. Le lendemain de son jour de délégation, en revenant au travail, elle découvre la réponse et demande de considérer son absence comme un congé sans solde, mais l'employeur persiste à la comptabiliser comme une absence non justifiée[22]. Il commence également à lui reprocher les 50 jours de congés sans solde qu'il lui avait accordés deux ans auparavant pour des raisons familiales. Stéphanie finit par recevoir un avertissement trois semaines plus tard, suite à quoi elle contacte l'inspectrice du travail. De même, suite au conflit concernant le règlement intérieur, la directrice de la pharmacie modifie unilatéralement les horaires d'Anouk Poutrol. Elle la prive du mercredi de repos qu'elle lui avait octroyé pour la garde de ses enfants, puis, après les protestations d'Anouk, du seul mercredi après-midi où les enfants n'ont pas école, « vraiment pour [l]'embêter ». Anouk prend donc rendez-vous avec l'inspectrice pour se faire conseiller et lui signaler la situation. Elle prend l'habitude, sur ses conseils, de la mettre en copie des mails envoyés à l'employeur. Comme les anciens horaires avaient été convenus oralement, sans qu'un avenant ait été signé, elle prend aussi attache avec Maître Forvan, une avocate travaillant avec l'UL CGT de Flaret. Cette dernière produit un « courrier officiel » qui arrête les horaires d'Anouk Poutrol et qui affirme que « tant qu'[elle] sera[it] mandatée, on peut plus toucher les horaires ».

Pour ces deux représentant.es du personnel comme pour certain.es salarié.es rencontré.es au chapitre 3, on observe donc une rupture brutale des « rapports d'arrangements » qui « tempér[aient] une éventuelle exploitation conçue en termes strictement économiques » dans ces deux petits établissements (Zarca, 1986, p. 194) et individualisaient les relations de travail (Farvaque, Lefebvre,

20 On notera qu'à travers cette expression, l'inspection du travail est créditée du pouvoir de fournir un jugement sur la qualité du travail, légitimé par la référence au droit.

21 Lettre d'observation de ce contrôleur du travail à la direction de la pharmacie, novembre 2015.

22 On notera que ce conflit concernant la prise des heures de délégation dans une entreprise caractérisée par des relations peu formalisées, s'est déjà rencontré dans une autre étude de cas, où le représentant du personnel avait également saisi l'inspection du travail (Pélisse, 2009, p. 90-93).

2010). La spécificité de cette rupture brutale des arrangements est ici sa concomitance avec l'investissement de ces deux salariées dans leur mandat[23]. Leur prise de rôle a pour effet de formaliser les relations hiérarchiques et à les faire sortir de « l'économie des échanges informels » qui prévalait (Zarca, 1986, p. 16). L'employeur réagit à cette évolution en réaffirmant son pouvoir de direction *via* la suppression des arrangements consentis. De même, bien que de façon moins nette, on a pu voir que les récits des salarié.es non-élu.es en rendez-vous témoignaient d'une rupture de l'ordinaire du travail ayant déjà pu générer un conflit ouvert avec la direction. Ces conditions de recours ont des conséquences sur la nature des attentes formulées à l'inspection du travail.

1.2. Dissuader, qualifier ou reconnaître. Des usages pluriels des constats d'inspection

Contrairement à la majeure partie des salarié.es qui recourent aux renseignements[24], les salarié.es ne se rendent pas dans les unités de contrôle uniquement pour être informé.es, conseillé.es ou pour obtenir la reconnaissance institutionnelle de l'anormalité ou de la gravité du préjudice subi. Qu'ils soient élu.es ou non, l'interaction a pour eux comme enjeu implicite ou explicite l'intervention de l'inspection du travail. Les prérogatives des agents en termes de contrôle peuvent cependant faire l'objet d'attentes et d'usages différenciés, qui dépendent des modalités d'émergence du conflit. Trois usages potentiels des contrôles de l'inspection du travail se dégagent alors. L'intervention de l'agent de contrôle en entreprise peut être souhaitée en raison du pouvoir dissuasif qui lui est conféré (1.2.1.), des documents juridiques, utiles en cas de procès, qu'il peut produire (1.2.2.). ou de la reconnaissance institutionnelle de l'injustice que viendrait marquer un contrôle (1.2.3.). Pour ces trois types d'attentes et d'usages, les observations et les entretiens fournissent de précieux indices sur les catégories de perception de l'institution. De même, le fait que ces attentes puissent être déçues nous renseigne sur leur désajustement par rapport aux contraintes professionnelles et aux stratégies des agents de contrôle.

1.2.1. L'appel au pouvoir dissuasif des agents de contrôle

Un certain nombre de salarié.es se rendent à l'inspection du travail en dernier recours parce que leurs négociations avec l'employeur ont échoué. Ils et elles s'en remettent alors à cette institution pour lui déléguer la prise en charge d'une situation qu'ils estiment avoir tout fait pour résoudre de leur côté. C'est le cas dans trois rendez-vous où des salarié.es non-élu.es sollicitent l'agent de contrôle au sujet d'une requête précise, à laquelle la direction a refusé d'accéder. Ils requièrent l'intervention de l'agent de contrôle pour contraindre l'employeur à leur donner leur dû. Dès lors, ils imputent à l'inspection du travail un pouvoir effectif de coercition juridique, ou une autorité

23 On notera par ailleurs que les arrangements que les directions remettent en cause ont été sollicités par ces deux salariées parce qu'ils leur permettaient de concilier vie professionnelle et parentalité, invitant à considérer la dimension genrée de ces sanctions informelles.

24 Rappelons que seuls 16 % des observations d'interactions aux services de renseignements donnent lieu à des demandes d'intervention. Sur ces comptages, nous renvoyons au chapitre 3, encadré n° 2, et à l'annexe n° 9.2.

symbolique assez importante pour dissuader l'employeur. Ils ont, par conséquent, de fortes attentes concernant la résolution de leur situation par cette institution, et ce, sur des thématiques ressortissant des droits individuels et n'étant pas catégorisées comme le cœur de métier des agents de contrôle. C'est ce qu'exprime la fleuriste du magasin Bouquet. Elle a obtenu un rendez-vous avec Asma Lerben, contrôleuse du travail, après s'être rendue cinq fois au service de renseignements de Gonel, et après quelques redirections infructueuses de ce dernier[25]. Elle a également rencontré plusieurs fois la médecine du travail. Après toutes ces démarches, l'intervention dissuasive de l'inspection du travail apparaît à cette salariée – et à ses autres interlocuteur.es institutionnel.les, qui ont envoyé plusieurs courriers à l'agent – comme le dernier recours possible pour contraindre l'employeur à la payer.

Il en est de même pour Stéphanie Clissot, DP CGT que nous avons rencontrée plus haut. Pendant un an et demi, l'employeur fait usage de son pouvoir de direction sur son cas individuel, à travers des sanctions formelles ou informelles. Ce climat délétère est aggravé par le fait que certain.es salarié.es, proches de la direction, discréditent Stéphanie auprès des autres salarié.es. Le collectif prédominant est donc un collectif subordonné, qui inclut l'employeur et qui est conforme aux objectifs de ce dernier (Coutrot, 1996, p. 95 ; Brochard, 2008 ; Pélisse, 2009). Cela contribue à isoler Stéphanie, qui est plus critique de la direction. Cette salariée a donc recours, pour la première fois de sa carrière, à l'inspectrice du travail : les courriers de cette dernière, ou le fait que Stéphanie la mette en copie des mails qu'elle rédige, sont jugés susceptibles de dissuader l'employeur de poursuivre ses brimades. À plusieurs reprises dans les deux entretiens que nous effectuons, la DP, évoquant le comportement de son employeur, mentionne que « l'inspection du travail est intervenue » ou encore qu'elle a « fait intervenir l'inspection du travail ». Cette institution est conçue comme une autorité extérieure permettant de faire cesser des comportements nuisibles internes à l'entreprise. Stéphanie Clissot a donc, lorsqu'elle raconte le début de conflit, une expérience « face à » l'inspection du travail, de même que les individus qui agissent « face au droit » le conçoivent comme existant « en-dehors des intérêts ou des positions particuliers ». Elle y a recours « lorsque la fabrique des interactions ordinaires est rompue » (Ewick, Silbey, 1998, p. 77). Cette pratique de l'inspection du travail se voit cependant invalidée par l'ineffectivité du recours à une telle institution :

> « Stéphanie Clissot : Pendant, on va dire un an, il m'a pourri la vie. Mais tout, il me les a tous faits : j'ai eu des avertissements, retenues de salaire, humiliation publique devant les salariés, comme quoi je savais pas lire… (*elle marque un temps*) qu'il fallait que je reformule mes questions parce que mes questions étaient incompréhensibles… (*elle marque un temps*) Plein de trucs comme ça. L'inspection du travail est réintervenue, ainsi de suite, tout, mais ça l'a pas émoustillé plus que ça : changements d'horaires… moi, ils me les a tous faits. »

Si c'est chez Stéphanie Clissot que s'observe le plus nettement le recours à l'inspection comme autorité dissuasive, la pratique de la mise en copie de l'inspection du travail aux mails échangés

25 Nous renvoyons au chapitre 2, section 2 pour une analyse de ces redirections infructueuses.

avec la direction ressort de la majorité des entretiens. Les représentant.es du personnel soulignent la dimension stratégique que peut recouvrir la menace de recours à l'inspection du travail dans les échanges, écrits ou oraux, avec l'employeur[26]. Ainsi, Anouk Poutrol, préparatrice en pharmacie et DP CGT, prend vite l'habitude, tout comme Stéphanie Clissot, de mettre l'inspectrice en copie « des mails qu'[elle] fai[t] à [s]es employeur.es, ou bien quand il y [a] des manquements ». La mise en copie agit donc comme une pratique de transmission d'information à l'inspection du travail, mais permet aussi, comme chez Stéphanie Clissot, d'imposer un tiers extérieur dans la relation conflictuelle entre direction et représentante du personnel. La publicisation effective d'irrégularités internes à l'entreprise agit dans le même temps comme une menace de sanction. Thierry Kornik, délégué syndical chez Solidaires dans une entreprise de nettoyage, souligne ainsi que « c'est quand même intéressant comme moyen de pression »[27]. Sandrine Farel, secrétaire du CHSCT d'une entreprise pharmaceutique, dans laquelle elle suit plusieurs dossiers de droits d'alerte liés à la souffrance au travail des salarié.es, explique mettre l'inspection du travail en copie lorsqu'elle n'a plus de nouvelles d'enquêtes RPS lancées sur ces cas individuels[28]. Enfin, Lucas Dageau, jeune délégué du personnel CGT dans un établissement fabriquant du matériel chirurgical, mime son usage de l'inspection comme une « matraque ». Comme la menace d'aller au tribunal dans les mobilisations syndicales (McCann, 1994, p. 138), cette « matraque » peut pousser la direction à accomplir ses promesses :

> « Lucas Dageau : Ben disons que tu t'en sers un peu comme matraque : "Ah vous voulez pas donner ça ? D'accord ! Bon ben je fais un mail à l'inspection du travail!" "Ah mais pourquoi vous faites ça ? C'est en cours !" "Ouais ça fait six mois que c'est en cours !" »[29]

L'efficacité de cet usage de l'inspection du travail est cependant mise en doute par mes interlocuteur.es. De même que, selon Stéphanie Clissot, les courriers de l'inspectrice n'ont pas « émoustillé plus que ça » son employeur, les autres représentant.es du personnel minorent les effets de leur stratégie. C'est le cas de Josiane Bantet, ancienne secrétaire de CHSCT d'un établissement de santé, et syndiquée à la CGT.

> « Josiane Bantet : Le problème si tu veux c'est qu'en tant qu'inspectrice de travail, c'est hallucinant le… comment t'expliquer… le mépris qu'on a pour quelqu'un qui quand même, est force de loi. Et moi je, enfin, moi je la voyais plutôt, comme presque un flic quoi, c'est quelqu'un qui te dit la loi, qui te rappelle à la loi ! Mais il n'y a que moi, je crois, qui la voyais comme ça (*rires*), parce que pour eux c'était une emmerdeuse de service, avec un nom à coucher dehors, Zohra Bensaifi, c'est bon quoi. Tu vois en plus, ce côté un peu méprisant… »[30]

26 La mise en copie, informant l'inspection sans la saisir explicitement, peut ainsi faire partie de ces menaces.

27 Entretien avec Thierry Kornik (Solidaires), Gonelois, 5 mars 2019.

28 Entretien avec Sandrine Farel (CGT), Flarois, 13 juin 2018.

29 Entretien avec Lucas Dageau (CGT), Flarois, 10 mars 2018.

30 Entretien avec Josiane Bantet (CGT), Flarois, 12 janvier 2018.

De façon similaire à la conscience « face au droit » exprimée par Stéphanie Clissot concernant le début de son conflit (Ewick, Silbey, 1998), Josiane Bantet explique qu'elle concevait l'inspectrice comme une « flic » qui « rappelle à la loi », mettant ainsi en avant la dimension coercitive de sa mission. À l'inverse, selon elle, sa direction relativise l'autorité de l'inspectrice et met bien plus en œuvre une conception « contre l'inspection », l'inspectrice étant, non sans racisme ici, conçue comme « une emmerdeuse de service ». Si les représentant.es du personnel rencontré.es cherchent donc à s'appuyer sur l'inspection du travail comme une menace de sanction, ils et elles minorent les effets de ce recours dans la pratique. Cette inutilité peut être imputée au caractère peu impressionnable des directions d'entreprise, mais est aussi reliée, chez Lucas Dageau, à la lenteur des échanges administratifs, comme il le souligne lorsque je lui demande si la mise en copie « marche » :

> « Lucas Dageau : Plus ou moins… parce que pareil l'inspecteur il met du temps à faire les choses, donc tu prends quatre mois dans la vue, il laisse un délai à l'employeur pour répondre, tu te reprends deux mois pour répondre, et au final tu perds un an, quoi. Mais bon quand c'est mis en route à mon avis… »[31]

C'est aussi ce qu'exprime Stéphanie Clissot concernant la sanction possible des agissements de son employeur. Sa réponse à ce sujet constitue la seule remarque négative qu'elle émet sur l'inspection du travail. Après qu'elle m'a raconté toutes les étapes du conflit, je lui demande si « l'inspection du travail, là-dedans, a eu une certaine efficacité ». Elle marque une pause, semblant réfléchir, et me répond :

> « Stéphanie Clissot : Non, honnêtement non. Parce qu'en fait… elle aurait pu lui coller un avertissement[32] pour entrave, elle l'a jamais fait… Bon, elle a fait des courriers, en ma faveur, ça c'est clair. Elle a fait deux courriers en ma faveur, dont je me sers encore, je reconnais. »[33]

Ces nuances concernant le pouvoir dissuasif de l'inspection du travail n'empêchent pas que, comme le souligne la réponse en demi-teinte de Lucas Dageau, la menace de contrôle ou le contrôle lui-même puissent avoir des effets sur les actes de l'employeur.e. Elles sont néanmoins révélatrices des freins possibles à l'autorité des agents de contrôle, que peuvent constituer la lenteur de la temporalité administrative et la réticence des agents à engager des poursuites pénales, et que nous explorerons davantage dans la suite de la thèse.

31 Entretien avec Lucas Dageau, Flarois, 10 mars 2018.

32 Il est significatif que Stéphanie Clissot parle ici d' « avertissement » – sanction relevant du pouvoir disciplinaire de l'employeur sur ses salarié.es – alors que c'est un procès-verbal qui pourrait être prononcé par l'inspection du travail. Cette confusion, qui est aussi la marque de la forte technicité du vocabulaire judiciaire pour les salarié.es, peut aussi suggérer que, pour Stéphanie, l'inspection du travail aurait pu avoir sur son employeur le même pouvoir disciplinaire que celui-ci a sur elle.

33 Entretien avec Stéphanie Clissot (CGT), Flarois, 5 mars 2018.

1.2.2. Les constats comme pré-qualificateurs judiciaires

Malgré l'intervention écrite de l'inspection du travail, l'employeur n'a pas cessé ses agissements, ni retiré les avertissements prononcés contre Stéphanie Clissot[34]. Comme le souligne la salariée, les agents de contrôle ont en effet produit une simple lettre d'observation sans faire usage de leur pouvoir de sanction via la transmission d'un procès-verbal au parquet, ce qui s'était observé dans une affaire similaire (Pélisse, 2009, p. 92). Si l'intervention de l'inspection du travail a une utilité, c'est alors dans la judiciarisation du conflit : les deux courriers de l'inspection[35], et les documents prouvant que l'employeur n'en a pas tenu compte, constituent des pièces importantes dont la salariée « se sert » dans sa procédure de résiliation judiciaire du contrat de travail. Ces deux courriers à l'employeur sont d'autant plus utiles qu'ils opèrent des pré-qualifications juridiques de l'entrave dont Stéphanie serait victime. Le premier, daté de mai 2015, rappelle à l'employeur ses obligations en matière de réunions DP (périodicité, délai de prévenance et de réponses aux questions formulées), et conclut en disant que si ces obligations ne sont pas remplies, « [l']attitude [de l'employeur] pourrait être analysée comme une entrave aux prérogatives de l'instance des délégués du personnel »[36]. Dans un second courrier portant, parmi d'autres points, sur la « situation de Mme Stéphanie Clissot », l'inspection du travail met également en relief la concomitance de la prise de mandat et du changement de comportement de l'employeur :

> « Votre changement de position s'agissant des congés sans solde de Mme Clissot coïncide donc bien avec son nouveau mandat, et a même donné lieu à une sanction disciplinaire en date du 20 octobre 2014. À cette même période nous pouvons également constater une dégradation dans vos relations professionnelles avec cette même salariée. »[37]

Enfin, Stéphanie Clissot a versé à son dossier le refus d'autorisation de son licenciement, prononcé par l'inspection du travail en 2017[38]. En effet, elle s'est mise en arrêt maladie début 2016 et a été déclarée inapte au poste début 2017. L'employeur a alors cherché à la licencier pour inaptitude. L'inspectrice a refusé le licenciement, estimant qu'il avait un lien avec le mandat de Stéphanie. Cette décision a fait l'objet d'un recours au ministère du Travail, lui aussi rejeté. À défaut d'avoir dissuadé l'employeur de poursuivre ses agissements en contactant l'inspection du travail, la

34 Après un contrôle de l'entreprise en octobre 2014, l'inspection du travail avait produit des courriers d'observation dans lesquels elle demandait à l'employeur de retirer l'avertissement et de verser le salaire correspondant aux heures de délégation. Elle reprochait à l'employeur de s'être « fait justice » et lui rappelait que la contestation de la prise d'heures de délégation devait faire l'objet d'un recours devant le conseil de prud'hommes (courrier d'observation, mai 2015). Stéphanie Clissot avait reçu un autre avertissement en janvier 2016, alors qu'elle était en arrêt maladie.

35 Ces courriers sont cosignés par le contrôleur du travail en charge de la section, et par Zohra Bensaifi, l'inspectrice du travail que nous avons rencontrée. Si le contrôleur est en charge de la section, c'est l'inspectrice qui a la prérogative sur cette section des autorisations de licenciement de salarié.es protégé.es.

36 Courrier d'observation, mai 2015.

37 Courrier d'observation du contrôleur et de l'inspectrice du travail, août 2015.

38 En tant que déléguée du personnel, Stéphanie Clissot est salariée protégée. Son licenciement doit faire l'objet d'une enquête administrative de l'inspection du travail qui, pour l'autoriser, doit constater l'absence de lien entre le licenciement et le mandat (voir articles L2411-1 à L243-11 du Code du travail).

salariée utilise donc les documents juridiques produits par l'inspection du travail comme preuves dans l'arène judiciaire.

Cette situation s'observe également pour certain.es salarié.es non-élu.es qui se plaignent de leurs relations de travail, et qui ont déjà engagé une judiciarisation de leur conflit en prenant attache avec un.e avocat.e. Ils et elles sollicitent l'agent de contrôle parce qu'ils ont appris que ses courriers pourraient constituer des pièces précieuses dans leur dossier. Dans ce cadre, le recours à l'inspection du travail est conçu comme une étape dans le conflit : les constats de l'inspection sont vus comme des adjuvants potentiels dans une procédure civile. C'est le cas pour une employée de Fragrance, une entreprise de parfums de renommée internationale située à 30 kilomètres de Baldan. Cette salariée a auparavant exercé comme responsable administrative dans le commerce de luxe à l'étranger. Elle a « commencé à faire un dossier avec [s]on avocate » et elle est, comme la fleuriste de Bouquet, en arrêt maladie suite à un accident du travail. Elle énonce face à Lætitia Melland, inspectrice du travail, un certain nombre de manquements en matière de durée du travail et de sécurité, et termine son exposé en disant : « donc moi, je viens vous voir pour qu'on me paie l'indemnité pour obligation de sécurité à son salarié. Pour moi, et pour les autres. C'est l'avocate qui m'a dit de le faire ». On apprend alors qu'elle a engagé une procédure aux prud'hommes pour résiliation judiciaire du contrat aux torts de l'employeur[39], et que son avocate lui a conseillé de s'appuyer sur une lettre d'observation de l'inspection du travail[40]. Pour cette employée, c'est donc l'issue du procès civil qui concentre tous les enjeux de reconnaissance du tort subi et de sanction de la direction. Ce n'est pas le cas pour d'autres salarié.es, pour lesquel.les ce sont le contrôle de l'inspection du travail et ses suites qui concentrent précisément un tel enjeu.

1.2.3. Les constats comme reconnaissance institutionnelle

Pour une partie des salarié.es qui se plaignent de harcèlement, discrimination, exécution déloyale du contrat de travail et/ou entrave, le contrôle de l'inspection du travail représente en lui-même un enjeu symbolique de reconnaissance des dommages à leur santé physique et/ou mentale. C'est en particulier le cas lorsqu'ils effectuent des démarches un certain temps après les faits, suite à une interruption du travail liée à la dégradation de leur état de santé. L'enjeu matériel du contrôle, qui est de changer un environnement de travail décrit comme pathogène, s'accompagne d'une attente concernant la sanction morale que pourrait représenter un contrôle fructueux de l'inspection du travail. Cette sanction morale vise à combler « la distorsion entre le fait et le droit » à l'origine du discours d'injustice. Comme pour les caissières rencontrées par M. Benquet, cette injustice est « présentée comme le résultat d'un décalage » : cependant, ce décalage n'oppose pas « l'investissement dans le travail et l'absence de rétribution sous la forme de promotions ou d'obtention de meilleures conditions de travail » (Benquet, 2011, p. 131), mais plus encore, des formes de sanctions symboliques ou matérielles portées injustement contre les salarié.es. Le fait que

39 Un.e salarié.e peut obtenir du conseil des prud'hommes la résiliation de son contrat de travail, si les manquements de l'employeur à ses obligations sont jugés suffisamment graves (voir notamment L1451-1 du Code du travail).

40 Notes de terrain du 1er octobre 2018, Baldanois.

l'inspection du travail contrôle l'entreprise peut ainsi constituer une occasion de rétablir une forme de justice dans les rapports de travail, et de rétablir le salarié.e dans son intégrité via la reconnaissance institutionnelle du tort subi. C'est le cas pour un consultant informatique élu au comité d'entreprise de NumConseil, établissement de services numériques situé à deux kilomètres de l'inspection du travail de Gonel. Cet homme de 40 ans vient au rendez-vous avec son père. S'estimant placardisé par sa direction suite à l'obtention de son mandat syndical, sur l'exercice duquel il s'étend peu, il a fait un burn-out et tenté de se suicider à son domicile un an et demi plus tôt. Après un an passé en soins, il est toujours en arrêt maladie. Il souhaite que Nicolas Pignalle, inspecteur du travail, « [se] saisiss[e] du dossier » et enquête sur la discrimination syndicale et le harcèlement moral dont il aurait été victime[41]. C'est également le cas d'une assistante de direction d'une entreprise d'assurances jouxtant les bureaux de l'inspection de Gonel. Elle accuse sa direction de discrimination liée à l'état de santé. Cette salariée était, six ans auparavant, en mi-temps thérapeutique après un cancer. Elle reproche à sa direction de ne pas avoir aménagé sa charge de travail, ce qui l'a conduite à faire de nombreuses heures supplémentaires. En outre, sa hiérarchie a refusé qu'elle obtienne un deuxième jour de télétravail, alors même que celui-ci avait été accepté pour d'autres collègues. Elle semble particulièrement éprouvée par ces expériences, ne cesse de répéter que l'employeur n'avait « pas le droit » de « mettre [s]a santé en danger », et fond en larmes à plusieurs reprises pendant le rendez-vous[42].

Cet usage apparaît également dans le récit qui est fait par des représentant.es du personnel, *a posteriori,* de l'intervention de l'inspection du travail, comme c'est le cas dans l'entretien avec Stéphanie Clissot. À défaut d'une dissuasion de l'employeur ou d'un procès-verbal, la rencontre avec l'inspection du travail l'a légitimée dans sa perception de l'injustice. Stéphanie insiste par exemple sur le fait que l'inspectrice a fait « deux réprimandes quand même » à l'employeur : « elle lui a fait des courriers de cinq pages, hein ! ». Elle relate également les commentaires que les divers agents de contrôle qui ont suivi le dossier ont fait sur le comportement de son employeur. Ce fut le cas lors de l'enquête contradictoire pour licenciement de salariée protégée. Zohra Bensaifi, qui avait suivi tout son dossier, était venue assister à l'enquête avec Marianne Foscola, la nouvelle inspectrice en charge du secteur, dont c'était la première année de prise de poste.

> « Stéphanie Clissot : Et puis même moi ce que j'ai beaucoup apprécié c'est que… bon, Madame Bensaifi elle m'a dit à la fin – en aparté, hein ! – devant Madame Foscola, "mais votre patron, il est concon !". Oui, il est con, ça je le savais ! Mais que vous me le confirmiez, ça me rassure ! J'avoue que ça me rassure ! (*je hoche la tête avec un petit sourire*) Non non c'est vrai ! *Stéphanie relate ensuite un échange qu'elle a entendu entre les deux inspectrices, pendant qu'elle attendait dans le couloir qu'elles viennent la chercher pour son entretien, dans le cadre de l'enquête contradictoire pour autorisation de licenciement de salariée protégée.* Du coup j'ai attendu qu'elles finissent leur discussion, il y avait des chaises devant la porte d'entrée, donc je les écoutais parler, et il y en a une elle disait (...) "C'est même plus de l'acharnement, non, c'est du harcèlement !" Et… ça m'a fait plaisir aussi que, tu vois, elles l'ont pas dit devant moi,

41 Notes de terrain du 13 novembre 2018, Gonelois.

42 Notes de terrain du 1er avril 2019, Gonelois.

parce que moi j'étais dans le couloir, mais qu'ils reconnaissent… c'était vraiment du harcèlement, et... poussé ! »[43]

Pour Stéphanie Clissot, les commentaires des agents de contrôle sur le comportement de son employeur agissent comme une forme de reconnaissance institutionnelle de l'injustice subie, et de son bon droit à se défendre. Elle convoque plusieurs fois les propos des agents de contrôle pour donner du crédit à son interprétation du conflit. Le fait que l'intervention de l'inspection du travail n'ait pas empêché l'employeur de s'obstiner, est minoré par la légitimation que semble avoir favorisé l'attitude de l'inspectrice du travail en rendez-vous. On peut rapprocher ces effets indirects de l'interaction avec l'inspection du travail des conclusions émises par Michael McCann concernant les militantes pour l'égalité salariale entre hommes et femmes aux États-Unis (1994). En effet, les défaites judiciaires que connaissent ces femmes dès le début des années 1980 n'empêchent pas que la diffusion d'un « discours sur les droits » ait des effets profonds sur leur façon de catégoriser leurs situations de travail et de se catégoriser elles-mêmes comme sujets de droits. De même, la fréquentation par Stéphanie Clissot de professionnel.les du droit qui légitiment son discours d'injustice, et sa propre formation sur le tas à la collecte d'éléments en vue d'une judiciarisation de son dossier, accentuent sa perception du droit à avoir des droits, en dépit de l'isolement qu'elle subit dans son entreprise. Cet usage de l'inspection du travail, s'il rappelle ce que les salarié.es venaient chercher aux services de renseignements, n'est cependant pas systématique dans notre corpus d'entretiens avec les représentant.es du personnel. Son occurrence s'explique par deux spécificités de ce dossier. D'une part, Stéphanie Clissot a sollicité l'inspection du travail sur des questions d'entrave syndicale qui la visent individuellement. Elle a ainsi majoritairement rencontré les agents pour son cas personnel[44]. D'autre part, cette reconnaissance est aussi imputable aux pratiques professionnelles de Zohra Bensaifi, lors de l'entretien que nous avons réalisé avec elle. Dans la description de son métier, cette inspectrice revendique, contrairement à d'autres agents de contrôle rencontré.es au chapitre 2, qu'elle ne fait pas la distinction entre demande individuelle et demande collective. Elle priorise les dossiers à traiter en partant du principe que « certains ont des ressources, d'autres pas ». Cette ancienne greffière, ayant vu ses parents, immigré.es maghrébin.es, qui maîtrisaient mal le français écrit, se « pr[endre] des portes », accepte d'écrire des courriers pour les situations individuelles de salarié.es peu doté.es en ressources linguistiques, bien qu'elle sache qu'elle n'a « pas le droit de le faire ». Dans ce cadre, elle m'explique avec force détails et conviction la situation de Stéphanie Clissot, qu'elle qualifie de « pauvre dame ». Le déroulé de l'entretien donne à penser qu'elle a pu exprimer son empathie face à Stéphanie Clissot elle-même, dans le cadre de rencontres périodiques s'étalant sur au moins trois ans.

À l'inverse, Anouk Poutrol, dont nous n'avons pas rencontré l'inspectrice du travail, Marianne Foscola, insiste plutôt sur la façon dont cette dernière lui a appris à formaliser les relations avec sa

43 Entretien avec Stéphanie Clissot (CGT), Gonelois, 31 mai 2018.

44 Si les autres entretiens que nous avons menés peuvent aussi témoigner d'une forme de reconnaissance institutionnelle, celle-ci passe plutôt, en particulier chez les représentant.es ayant siégé en instance, par la capacité des agents à mettre en défaut les directions sur leur gestion de l'entreprise ou sur des points juridiques, et ce à propos d'injustices collectives, comme nous le verrons au chapitre 6 au sujet des CHSCT.

direction et à répondre à ses attaques, laissant supposer que cette inspectrice ne pratique pas avec elle le même style d'interaction que Zohra Bensaifi avec Stéphanie Clissot[45]. C'est bien plutôt dans le courrier public qu'a produit sa fédération de rattachement, qui « clairement, prend position pour [elle] » et affirme que « quand on touche à quelqu'un, à un militant de la CGT, on touche à toute la CGT », qu'Anouk Poutrol semble trouver une reconnaissance de l'injustice subie.

Ces études de cas révèlent donc des usages différenciés des contrôles et constats de l'inspection du travail, qui ne sont pas exclusifs les uns des autres et peuvent se combiner au sein d'un même recours. Elles mettent également en évidence le poids des ressources dont disposent les salarié.es, liées à leur catégorie socio-professionnelle, mais aussi aux caractéristiques de l'établissement dans lequel ils et elles travaillent. On pense notamment à la formation de collectifs de travail autonomes (Coutrot, 1996), à l'existence de représentant.es du personnel pour ce qui est des salarié.es non-élu.es, et aux relais syndicaux sur lesquels ces dernier.es peuvent s'appuyer. Ces deux éléments peuvent varier en fonction de la taille et du secteur de l'entreprise concernée. Ainsi, les trois rendez-vous où des salarié.es non-élu.es sollicitent l'inspection sur des droits individuels concernent trois employées du commerce et des services à la personne. Celles-ci semblent avoir des difficultés à énoncer précisément l'objet de leur demande et à envisager de s'impliquer dans des procédures écrites, voire judiciaires[46]. À l'inverse, les salarié.es qui saisissent l'inspection du travail pour harcèlement moral sont des cadres et professions intermédiaires, ou d'anciens cadres, de l'informatique, des assurances et du commerce. À l'exception de la vendeuse de parfumerie rencontrée à Baldan, ils et elles exercent dans de grands établissements de Gonelpol, le quartier d'affaires du Gonelois. À ce titre, on peut supposer qu'ils disposent du capital procédural qui leur permet de s'orienter entre les différentes institutions (Spire, Weidenfeld, 2011), et qu'il existe sur leur lieu de travail des représentant.es du personnel pouvant constituer des intermédiaires du droit transmettant informations et conseils. Enfin, Anouk Poutrol et Stéphanie Clissot, les deux déléguées du personnel sur lesquelles nous nous sommes focalisées, deviennent représentantes du personnel dans de petits établissements dans lesquels la direction cherche à contrecarrer la formalisation du mandat et des relations professionnelles qu'elles enclenchent. Dans le bureau d'études où travaille Stéphanie Clissot, il ne semble pas exister de collectif de travail autonome de la direction, ce qui contribue à l'isoler, là où le travail d'Anouk Poutrol est davantage reconnu par ses collègues. Les deux femmes peuvent cependant compter sur le soutien de l'UL CGT de Flaret, qui joue un rôle important de formation sur le tas et de soutien juridique et moral, y compris en les accompagnant à l'inspection du travail.

Au-delà de leurs différenciations et des ressources qui les conditionnent, ces usages révèlent une attente commune : celle d'une intervention de l'inspection du travail dans l'entreprise, qui selon les salarié.es pourrait remédier à une situation considérée comme injuste. Dans l'interaction, ils et elles

45 Marianne Foscola est d'ailleurs qualifiée par Bernard Grandy, permanencier de l'UL CGT de Flaret et conseiller du salarié.e, qui accompagne Anouk Poutrol dans ses démarches, de « frileuse », ce qu'il ne dit pas de Zohra Bensaifi (discussion informelle avec Bernard Grandy, Flarois, 17 novembre 2017).

46 La troisième, à l'inverse, employée des services à la personne, était experte comptable dans son pays d'origine, le Portugal, ce qui peut expliquer sa maîtrise plus grande des procédures et des enjeux liés à l'écrit.

sont alors nombreux.ses à chercher à dénoncer cette injustice. Le discours d'injustice alors produit est-il, comme dans les services de renseignements, restreint par les agents de contrôle ? Quelle forme prend le travail d'intermédiation qu'ils exercent ?

1.3. Des attentes reçues dans une logique de contrôle

Si les agents de renseignement peuvent avoir tout intérêt à restreindre la durée des interactions avec les usager.es, limitant dès lors leur temps de parole, la littérature sociologique a montré l'importance de la parole des salarié.es dans l'outillage du contrôle. À partir d'une enquête basée sur l'observation des scènes de contrôle d'entreprises et de chantiers BTP dans les années 1980, N. Dodier souligne que la lecture des risques professionnels par l'inspection du travail en matière d'hygiène et de sécurité dépend des ressources disponibles à l'agent de contrôle pour « reconnaître des configurations à risques » (Dodier, 1987, p. 118). Parmi ces ressources figurent les informations transmises par les représentant.es du personnel, en raison de leur « compétence technique » et des informations auxquelles ils et elles ont accès en tant que « porte-parole » des salarié.es (Dodier, 1987, p. 130-131). Ces représentant.es constituent ainsi des ressources aussi importantes que la connaissance des normes juridiques et des machines. Par conséquent, « l'éducation au regard » des agents est aussi bien « technique » que « stratégique » : « elle vise autant à anticiper les soutiens et les résistances qu'à pointer les sources de danger les plus vives » (Dodier, 1987, p. 121). Plus de 30 ans avant notre enquête, l'auteur esquisse une division du travail qui peinait à se mettre en place et renvoyait à des débats bien antérieurs. Au tournant du XX^{e} siècle, la CGT reprochait par exemple à la figure de l'inspecteur, qui n'était ni « issu du monde du travail ni délégué par ses organisations », son « mépris du syndicalisme » caractérisé par l'absence de prise de contact avec les bourses du travail ou les unions locales (Ariès, 1996, p. 395). Elle réclamait ainsi la mise en place d'une inspection ouvrière. Rapidement après sa création cependant se mettent en place des formes de coopération, conduisant les historiens à qualifier les délégué.es d' « "auxiliaires naturels" » (Viet, 1994, p. 344) ou à parler du « couple délégué du personnel-inspecteur »[47] (Ariès, 1996, p. 401).

Cette définition des représentant.es du personnel comme relais est d'autant plus juste que leur relation administrative avec les agents de contrôle s'étale le plus souvent sur plusieurs années, en fonction de la durée des mandats et des affectations administratives. Pendant cette période, l'agent peut s'attendre à être informé.e par ses usager.es lorsque ces dernier.es ne parviennent pas à obtenir l'application de certains droits collectifs. Les agents de contrôle interrogé.es sur leurs pratiques – et ce, sur un éventail plus large d'infractions que celui de N. Dodier, centré sur l'hygiène et la sécurité matérielle sur les lieux de travail – évoquent d'ailleurs cet usage des représentant.es du personnel comme relais, à l'instar de Stéphane Gayon, inspecteur du travail dans une antenne détachée de Gonel, qui les définit comme « un relais du droit du travail dans l'entreprise »[48].

47 L'auteur note ainsi que « le rapprochement avec le syndicalisme sera recherché à long terme dans deux directions : la syndicalisation des inspecteurs et leur liaison avec les institutions représentatives du personnel. Le délégué du personnel devenu l'auxiliaire de l'inspecteur tient lieu de 1'(introuvable) inspecteur adjoint » (Ariès, 1996, p. 401).

48 Entretien avec Stéphane Gayon, Gonelois, 19 novembre 2019.

Bien que n'ayant pas de mandat, les salarié.es non-élu.es peuvent eux aussi constituer des relais pour les agents de contrôle. Dans les rendez-vous, ces dernier.es cherchent à orienter le discours d'injustice vers des informations utiles au travail de contrôle. C'est le cas dans une interaction qui réunit Lætitia Melland, inspectrice du travail à Baldan, et la vendeuse de la parfumerie Fragrance.

> Lætitia Melland demande à la salariée comment elle a été embauchée et la laisse parler pendant quelques minutes. Cette dernière explique qu'on lui a promis, à son embauche, qu'elle commencerait comme vendeuse dans une des boutiques de parfums, mais qu'elle passerait ensuite dans les bureaux pour travailler sur un projet d'exposition destiné à fêter les 100 ans de l'entreprise.
>
> « La salariée : Moi mon objectif c'était quand même d'intégrer les bureaux. Mais j'ai dit, "OK, je marche". Et en fait c'était un contrat saisonnier déguisé. C'était du pipeau, [la mère de l'employeur, qui m'a recrutée] m'a complètement embarquée. Donc on avait des plannings, mais sur les plannings seul était écrit l'horaire de début *(elle montre un tableau Excel qui confirme son propos)*. Donc j'avais des heures supplémentaires par rapport à mes 151,67 heures mensuelles[49], j'ai demandé à avoir mes rappels de salaire, les dimanches n'étaient même pas majorés ! (…) Pas une heure sup', pas une heure sup' qui n'ait été payée ! Et en faisant mes calculs je me suis donc aperçue que j'étais payée 6,98 euros de l'heure. 6,98 euros de l'heure !
>
> Lætitia Melland, *interrompant* : Non mais attendez attendez. Vous n'êtes pas payée 6,98 euros de l'heure, sur votre contrat vous êtes bien au SMIC horaire, mais en effet vos heures supplémentaires ne sont pas payées et vos dimanches ne sont pas majorés, donc c'est du travail dissimulé. Mais il faut pouvoir le prouver, avoir des relevés, des décomptes, etc.
>
> L'inspectrice lui pose alors des questions précises sur ses horaires effectifs, ceux des autres salarié.es et l'existence de jours de repos. La salariée embraie sur le fait qu'elle a récemment eu un accident du travail, qu'elle relie à des défaillances en termes de sécurité. Laetitia l'interrompt en lui demandant si cet accident du travail a été déclaré, ce que confirme la salariée, précisant qu'elle a réclamé « [s]es 50 heures supplémentaires » et qu'il n'y a pas de délégué.e du personnel ni de règlement intérieur. L'inspectrice l'interrompt, en s'excusant de le faire, pour revenir sur la question des horaires effectifs.[50]

Si Lætitia Melland laisse la salariée dérouler son récit, elle la coupe fréquemment pour la relancer sur des points précis. Elle se positionne en professionnelle du droit, et interrompt tout d'abord la salariée pour requalifier juridiquement les manquements en travail dissimulé plus qu'en paiement en-dessous du SMIC horaire. Elle la relance également concernant les éléments factuels dont elle dispose, ou pourrait disposer, pour attester des irrégularités qu'elle invoque. Elle insiste sur le fait qu'il « faut pouvoir prouver » les dépassements d'horaires dont la salariée se plaint. Ainsi, elle reformule les allégations de la salariée dans le sens d'une incitation à démontrer une infraction précise. Comme les agents des services sociaux états-uniens attaché.es à leur mission d'application

49 Durée mensuelle forfaitaire pour un.e salarié.e aux 35 heures.

50 Notes de terrain du 1er octobre 2018, Baldanois.

de la loi, Lætitia Melland dirige donc l'interaction vers la question de savoir si la sollicitation de la salariée est éligible au contrôle (Watkins-Hayes, 2009, p. 65).

Cette recherche d'indices se concentre en particulier sur l'existence d'infractions appartenant au champ des droits collectifs et dont la matérialité peut aisément faire l'objet d'une enquête. Comme aux renseignements, le rendez-vous donne donc lieu à une distinction et sélection des infractions sur lesquelles se concentrera l'interaction. Au contrôle toutefois, la sélection se fait en fonction des thématiques prioritaires et/ou les plus aisément qualifiables par l'agent de contrôle. Lætitia Melland revient constamment sur la question de la durée du travail, qui semble concentrer ses propres pistes en matière de contrôle, et cherche à sonder le caractère collectif de l'infraction en interrogeant les conditions de travail des autres salarié.es. À l'occasion de plaintes pour harcèlement moral ou discrimination, on a d'ailleurs plusieurs fois observé les agents chercher des indices d'infractions concernant la durée du travail[51], faute d'être confiant.es sur la possibilité d'objectiver les infractions alléguées par les salarié.es. Bien qu'elles ne donnent pas nécessairement lieu directement à des suites, les informations prodiguées par les salarié.es font parfois découvrir l'entreprise aux agents. Elles peuvent nourrir leurs contrôles sur des infractions plus collectives et/ou dont l'existence est plus facilement démontrable.

On retrouve ainsi une dynamique d'interaction similaire à celle observée dans les services de renseignements : le discours d'injustice de cette salariée, qui dénonce l'absence de considération pour sa valeur professionnelle, est juridiquement cadré par l'inspectrice. Si ce cadrage rejoint les incitations à la formalisation écrite des relations professionnelles constatées dans les services de renseignements, et dans la mesure où un contrôle de l'entreprise constitue l'horizon possible de l'interaction de guichet, il prend ici, plus encore, la forme d'une incitation à prouver les faits invoqués. À travers ces relances, les agents de contrôle déplacent le cadre du rendez-vous depuis le récit des expériences d'injustice au travail vers une interaction qui est déjà partie prenante d'une enquête. Comme les objets vus sur un chantier, les récits des salarié.es y acquièrent le statut d'indices « qui mettent sur la piste de risques, mais qu'il faudra traduire en termes juridiques et qu'il faudra constituer en preuves » (Dodier, 1986, p. 70). On peut présumer que cette mise à l'épreuve des récits des salarié.es permet aux agents, comme aux permanencier.es d'une association de lutte contre les discriminations, d'anticiper la robustesse du dossier dans l'arène pénale, et ce faisant d'évaluer son « potentiel d'objectivation » (Chappe, 2010).

Cette demande de preuves permet d'éclairer la durée importante de ces rendez-vous, pour lesquels les agents réservent des créneaux d'une heure. Contrairement aux agents de renseignements, qui n'ont pas besoin de connaître le nom et les caractéristiques de l'entreprise pour informer le public, les agents de contrôle ont tout intérêt à saisir la nature du travail réel effectué par les salarié.es, et les relations professionnelles internes à l'entreprise, pour pouvoir évaluer l'opportunité d'un

51 Outre les délais de communication des plannings, on pense notamment ici au décompte de la durée du travail, au temps de repos minimal entre deux journées de travail (en particulier pour les salarié.es au forfait-jour), et au non-décompte et non-paiement d'heures supplémentaires qui pourrait en découler, débouchant sur un délit de travail dissimulé.

contrôle. Les récits des salarié.es constituent ainsi un des outils de travail à partir desquels les agents élaborent leurs dispositifs de contrôle. Cet usage du récit, que nous avons constaté dans toutes nos observations, a été peu exprimé comme tel en entretien par nos interlocuteur.es, qui ont surtout mis en avant l'intérêt que représentaient ces rendez-vous pour les salarié.es eux-mêmes (Maynard-Moody, Musheno, 2000). Seul Roger Candelon, inspecteur du travail détenteur de mandats nationaux dans une fédération syndicale du ministère du Travail, le mentionne clairement dans un des premiers entretiens réalisés dans le cadre de ma thèse. Il mobilise alors la métaphore policière :

> « Roger Candelon : Voilà, c'est ça l'idée, c'est que ce sont les salariés qui nous alimentent. C'est eux qui nous… C'est eux les indics. Le terme est un peu fort et dévalorisant, mais c'est véritablement ceux qui nous apprennent ce qui se passe dans la boîte. »[52]

Bien que leur rôle soit moins visible dans les propos des agents de contrôle, on peut donc émettre l'hypothèse que les salarié.es, même sans mandat, constituent aussi de potentiels relais internes pour les agents de contrôle. Cette conclusion invite à analyser la relation à cette catégorie d'usager.es comme une interaction à la frontière de multiples statuts. Elle est tout d'abord une interaction de guichet, qui met aux prises des usager.es avec des agents administratif.ves qui disposent d'un fort pouvoir discrétionnaire, à la différence près que les droits auxquels les salarié.es prétendent accéder ne sont pas directement délivrables par l'agent. Celui-ci est le garant de leur application mais ne peut s'engager à l'assurer de façon effective. Elle constitue également une interaction de contrôle, au sens où l'agent cherche à obtenir des informations de son interlocuteur.e avec comme horizon le contrôle en entreprise et le constat d'une infraction. Dans cette interaction de contrôle en revanche, et contrairement aux entretiens que mènent les contrôleur.es de la CAF (Dubois, 2009) ou aux interrogatoires policiers (Proteau, 2009b), les interlocuteur.es des agents ne sont pas les personnes soupçonnées d'avoir commis l'infraction, ni *stricto sensu* des témoins de celles-ci, mais des personnes susceptibles de fournir des indices d'une telle commission, et d'en avoir, également, été victimes. Cette spécificité explique que les agents laissent une place importante à la parole des salarié.es et ne les interrogent pas tant sur leurs « informations biographiques » que sur leur activité de travail (Proteau, 2009a). Ces caractéristiques rapprochent ces interactions des entretiens semi-directifs réalisés dans les sciences sociales. Jonglant entre les différentes formes de relances assimilables à une grille d'entretien, la consultation de documents juridiques et celle des documents éventuellement amenés par les salarié.es, les agents mettent en œuvre une forme d'« attention distribuée » (Barbot, 2012). Cependant, contrairement à ce qui se produit dans un entretien sociologique, celle-ci ne permet pas de « se donner à voir à l'enquêté comme écoutant » (Barbot, 2012, p. 130) mais de se donner à voir au salarié.e comme professionnel.le du droit, en se donnant les moyens de sélectionner dans le récit ce qui permet la qualification juridique. Dans le cadre de cette activité qualificatoire, les agents restreignent le champ d'ouverture de l'interaction en posant au salarié.e des questions sur le but de leur recours. Celles-ci prennent souvent les formes

52 Entretien avec Roger Candelon, autre département, 20 octobre 2017.

suivantes : « Quel est votre souhait ? », « souhaitez-vous rester dans l'entreprise ? », ou encore, « qu'est-ce que vous attendez de moi ? ». Ces questions contribuent à resserrer la focale de l'interaction en orientant le discours d'injustice du salarié.e vers un questionnement sur la résolution pratique du conflit[53]. Comme le note Gilles Gourc, « faire faire émerger une demande susceptible de recevoir une réponse est déjà un travail à part entière. De ce point de vue les salariés ne sont prescripteurs qu'indirectement, une fois le travail de reformulation de la demande effectué » (Gourc, 2021, p. 64).

*

Les salarié.es, élu.es ou non, qui sollicitent les agents de contrôle, arrivent donc dans leur bureau à un stade avancé de rupture de l'ordinaire du travail, dans lequel le conflit avec la direction est déjà patent. Ils et elles expriment alors des attentes de résolution de l'injustice par le contrôle de l'entreprise. Cette intervention peut être souhaitée pour sa vocation dissuasive, pour les qualifications juridiques qui la suivraient ou encore pour la reconnaissance symbolique qu'elle signifierait pour les salarié.es. Face à ces attentes, les agents cherchent à orienter l'interaction autour des faits constatés par leur interlocuteur.e, pour évaluer si un contrôle serait pertinent et en vaudrait la peine. Dans les rendez-vous que j'ai observés, la réponse est souvent négative : il n'y a que dans deux rendez-vous sur onze que le contrôle auquel s'engage l'agent correspond à la demande des salarié.es non-élu.es. Ce ratio est plus difficile à identifier pour les rendez-vous avec les représentant.es du personnel, qui s'inscrivent parfois dans une relation au long cours et ponctuée par des demandes multiples. Cependant, dans un certain nombre d'entre eux, les agents refusent d'intervenir sur les injustices relatées par ces usager.es.

Ce constat ne permet pas de tirer de conclusions sur l'issue générale des rendez-vous entre salarié.es et agents de contrôle à l'inspection du travail. En revanche, la prégnance de refus parmi mes observations est heuristique pour notre questionnement sur les éléments qui conditionnent le passage de la sollicitation au contrôle. Elle invite à s'interroger sur la façon dont les agents, recevant « la moisson des plaintes » (Viet, 1994, p. 347), caractérisent les situations singulières qui leur sont soumises, et à prêter attention aux processus de qualification juridique et de décision de contrôle. En saisissant « le droit comme un travail qui s'accomplit » (Weller, 2007, p. 732), nous souhaitons étudier la façon dont les agents jugent, en situation et hors de celle-ci, les injustices qui leur sont exposées. La forme et le produit de ce travail a des effets sur le cadrage de la légalité mis en œuvre auprès de ces usager.es (Pélisse, 2014). Quels sont les processus de qualification, les dilemmes professionnels et les justifications qui sont mis en jeu dans ces refus, et que cela dit-il de l'ajustement ou non des salarié.es au cadre défini par les agents ? Pour répondre à ces questions, nous examinerons les formes de l'action des agents à l'égard de ces usager.es, plutôt que d'analyser

53 Dans l'auto-enquête qu'il mène sur ses propres contraintes et stratégies de réception de la demande salariée, et les conséquences psychologiques qu'elles peuvent avoir sur son rapport au travail, G. Gourc, inspecteur du travail, note ainsi que ce type de question, que sa tutrice lui a conseillé de mobiliser face aux salarié.es dès son arrivée dans les services, a pour avantage de relativiser l'omnipotence attribuée à l'agent, et la logique de dénonciation de l'injustice, « pour ouvrir la discussion sur une stratégie d'intervention » (Gourc, 2021, p. 63).

leurs effets en identifiant les modèles d'entreprises les plus propices à l'action de l'inspection (Dodier, 1987). C'est alors la façon dont les agents contribuent à la « construction sociale » des salarié.es et des représentant.es du personnel qui nous intéressera (Lipsky, 1980).

2. Se positionner face à des recours jugés désajustés au rôle institutionnel

Un premier enjeu de l'interaction pour les agents de contrôle concerne la qualification des demandes de salarié.es souvent peu familier.es de l'institution. Ces dernier.es lui attribuent un pouvoir de résolution de l'injustice désajusté par rapport aux pouvoirs effectifs des agents et à leur propre définition de leur rôle institutionnel. Nous nous concentrerons ici sur les demandes de salarié.es peu outillé.es en ressources juridiques et ayant une pratique de l'inspection du travail que les agents perçoivent comme désajustée par rapport à leur rôle, ce qui nous permettra, en creux et comme dans d'autres travaux (Gaboriau, 2021), de saisir les normes promues par l'institution. Ce désajustement peut procéder du fait que la demande est catégorisée comme individuelle (2.1.) ou que les sollicitations des représentant.es du personnel sont jugées trop nombreuses (2.2.). Cela nous permettra ensuite d'examiner les cas dans lesquels les agents peuvent contribuer à former les représentant.es à respecter les normes dominantes de formalisation des relations professionnelles (2.3.).

2.1. Se positionner en « juriste » par rapport aux demandes hors-champ

L'analyse du positionnement des agents de contrôle par rapport aux attentes des salarié.es ne peut s'effectuer sans prendre en compte le fait qu'une partie des salarié.es rencontrant les agents de contrôle les sollicitent pour des problématiques dites individuelles. Cette situation concerne quatre des onze rendez-vous que nous avons observés, soit près d'un tiers. Autrement dit, le tri des usager.es qu'effectuent les agents de renseignement et des secrétariats d'unités de contrôle (Garcia, Pillon, 2021) n'empêche pas que certaines demandes individuelles passent au contrôle. Cela s'explique à la fois par l'insistance des salarié.es concerné.es à rencontrer l'agent de contrôle, et par la propension plus ou moins grande de chaque agent ou de chaque secrétariat à accepter de recevoir ce type de sollicitation. Bien que certaines sollicitations individuelles aient passé ces paliers, la division du travail entre les deux services se voit, le plus souvent, reproduite dans l'interaction. Le rendez-vous entre Julien Grésy, inspecteur du travail à Baldan, et l'hôtesse de caisse d'un supermarché que nous appellerons SuperCaisse, situé à trois kilomètres de la Direccte, permet d'analyser la façon dont la division du travail analysée au chapitre 2 est justifiée de façon différenciée face à la salariée et face à la chercheuse. Elle rend également visibles les normes qui sont, par là, véhiculées.

> L'hôtesse de caisse explique qu'elle a été accompagnée à plusieurs reprises par Marie Mounier, inspectrice du travail rencontrée au chapitre 2, qui a changé de section. Elle a

donc sollicité un rendez-vous avec Julien Grésy, l'inspecteur du travail nouvellement arrivé sur la section. Celui-ci lui demande quel est son poste de travail exact, puis lui dit : « je vous écoute ». Pendant les dix premières minutes du rendez-vous, la salariée formule alors, pêle-mêle, plusieurs problèmes.

Elle commence par expliquer que le médecin du travail « ne [l']écoute pas ». Elle l'a consulté pour une visite de reprise suite à son congé parental et l'attestation produite ne comporte qu'une mention « vu », qui ne correspond pas à l'avis d'aptitude ou d'inaptitude attendu. Comme elle a des problèmes lombaires, elle avait demandé à être reclassée aux « petites caisses », qui nécessitent moins de manutention ; le médecin du travail a refusé de donner un avis favorable et ne fait que lui répéter de « faire une formation ». Pourtant, une de ses collègues aux problèmes de santé similaires, également « suivie » par Marie Mounier, a été reclassée aux « petites caisses ». En outre, bien que la direction allègue que tous les postes aux petites caisses sont pourvus, la salariée affirme qu'il en reste un : elle suspecte la direction de le réserver aux managers. Sa demande écrite de changement de médecin du travail, envoyée il y a six mois sur les conseils de Marie, est restée sans réponse. Un autre problème concerne la difficulté de concilier ses horaires de travail avec ses obligations familiales : son conjoint, déménageur, n'a pas d'horaires fixes, le couple n'a pas assez de revenus pour payer une assistante maternelle qui puisse garder les enfants tôt le matin, et la mère de la salariée, infirmière, ne peut les garder que sur ses jours de repos. Sur la feuille de souhait que les salarié.es doivent remplir avant l'élaboration du planning, cette hôtesse n'inscrit donc d'horaires de matinée que lorsque sa mère peut garder ses enfants. Cependant, les horaires définitifs ne correspondent jamais à sa feuille de souhait, alors même qu'elle est très arrangeante sur les horaires de soirée. Elle émet l'hypothèse que l'on cherche à la pousser à la démission.

Pendant qu'elle parle, Julien Grésy l'interrompt peu, se contentant de demander des précisions sur les dates, les horaires ou la nature exacte des tâches effectuées. Il cesse aussi à plusieurs reprises de l'écouter pour consulter les documents qu'elle a apportés, feuilleter le Code du travail, chercher des informations sur Internet, voire consulter ses mails. Au terme de cet exposé détaillé des faits, il demande à la salariée : « quel est votre souhait ? ». La salariée répond qu'elle souhaite changer de médecin du travail. Après avoir examiné l'attestation de suivi individuel de santé qu'elle a extraite d'un dossier volumineux empli de feuilles froissées et dépareillées, il émet alors sa première qualification sur les suites à donner à cette affaire : elle a la possibilité de contester l'avis d'aptitude du médecin du travail aux prud'hommes. Il lui pose ensuite des questions factuelles concernant l'organisation du travail, notamment le délai de communication des plannings, qu'il lui demande de lui transmettre. La salariée repart sur la question des relations interpersonnelles internes à l'entreprise. Julien Grésy la relance deux fois :

« Julien Grésy : Mais vous n'avez pas contesté ?

La salariée : Je ne savais pas, moi, on ne sait pas tout ça.

Julien Grésy : C'est mentionné en tout petit en bas de l'avis du médecin du travail.

La salariée : Les lois je ne connais pas trop, c'est pour ça que j'ai pris rendez-vous avec Marie Mounier qui m'a dit de prendre rendez-vous avec vous : pour que vous m'aidiez un peu. Les avis [du médecin du travail] sont valables ?

Julien Grésy : Écoutez c'est plus clair que ça normalement, mais… je vais regarder et réfléchir. »

Après avoir annoncé qu'il n'est pas compétent pour se prononcer sur la validité de l'avis d'aptitude de la salariée, sur laquelle il reviendrait à un.e juge de trancher, Julien Grésy s'aperçoit, en consultant le site du ministère du Travail sur internet, qu'il y a prescription sur la contestation de l'avis d'aptitude, dont le délai légal est de 15 jours. Il lui fait remarquer qu'il est « dommage qu'[elle n'ait] pas utilisé la possibilité de contester l'avis d'aptitude ». Il lui conseille de retourner voir son médecin traitant et le médecin du travail au sujet de son état de santé, sa supérieure hiérarchique au sujet des horaires, de demander l'appui de la déléguée du personnel sur les plannings, et des membres du CHSCT sur les questions médicales. Il explique qu'il va quant à lui « faire des recherches » et « la recontacter », et lui demande de le « tenir au courant » de la rencontre avec le médecin traitant. La salariée explique qu'elle s'est à nouveau blessée au dos après réception de cet avis, ce qui ne lui a pas laissé la possibilité de contester ce dernier. Elle précise qu'elle est déjà allée voir tout.es les interlocuteur.es mentionné.es par l'inspecteur, et ajoute, concernant la supérieure hiérarchique à laquelle Julien Grésy la renvoie : « Je peux réessayer hein… je lui ai déjà dit, mais je peux réessayer si vous voulez… ». Julien Grésy réitère son conseil : « rediscutez-en avec elle (…) Essayez de vous trouver des arguments pour la prochaine fois. Et appuyez-vous sur les représentants du personnel. »[54]

À l'instar de ce que nous avons observé dans les services de renseignements, Julien Grésy invite la salariée à formaliser les relations avec son employeur et à gérer par elle-même son conflit. Il s'étonne par exemple à plusieurs reprises qu'elle n'ait pas recouru aux prud'hommes. Bien qu'elle affirme avoir déjà contacté tout.es les interlocuteur.es possibles (à l'exception des prud'hommes), il lui conseille à nouveau de les solliciter, tout en affirmant son incompétence et son impuissance sur le sujet. Comme dans les services de renseignements, ce type de conseil met l'accent sur la nécessité pour les salarié.es de résoudre par eux-mêmes leurs conflits concernant l'application du droit du travail, et de le faire de façon interne à l'entreprise, en mobilisant les relais médicaux, hiérarchiques, et élus du personnel, pour obtenir leur dû. Cette responsabilisation des salarié.es dans la gestion du conflit, observée dans d'autres rendez-vous, est ici d'autant plus saillante que Julien Grésy répète ses conseils alors même que la salariée affirme avoir déjà entrepris ces démarches. On peut émettre l'hypothèse que cette insistance est liée au fait que la salariée semble avoir mené toutes ses négociations à l'oral, ce qui minore la crédibilité de ces démarches aux yeux de l'inspecteur.

À cette dynamique de responsabilisation s'ajoute l'expression de normes qui sont cette fois plus propres à la justification de l'opportunité d'un contrôle. Ces justifications constituent, dans ce cas précis, des pratiques de « coulisses », énoncées devant moi après le départ de la salariée (Goffman,

54 Notes de terrain du 15 octobre 2018, Baldanois.

1973). Tout d'abord, Julien Grésy accepte d'autant moins d'intervenir comme arbitre dans ce conflit, qu'il catégorise cette demande comme une demande individuelle :

> « Julien Grésy : Apparemment, Marie l'a beaucoup aidée, donc peut-être qu'elle n'est pas sur la même approche. Il y en a qui aiment [la demande individuelle], ou alors qui sont plus dans le rapport de force, la stratégie, etc, mais moi je suis juriste, je suis ici pour faire du droit, je suis les textes, et là, juridiquement, je ne suis pas compétent. Et en même temps, c'est vrai qu'on est un service public, qu'on a le devoir d'accompagner, orienter, les personnes. Mais on n'est pas compétent. Je ne sais pas si les collègues t'ont parlé du fait que le ministère voulait qu'on recentre notre activité sur des orientations nationales (…) ça[55], c'est typiquement ce dont le ministère veut se débarrasser. Et moi je suis plutôt sur cette position là. (...) Parce qu'en fait elle, ce qu'elle voulait, c'est que le médecin la mette inapte et qu'elle aille travailler aux petites caisses. Donc elle me sollicite dans le cadre de ce conflit là avec son employeur. (…) Je n'aime pas ce genre de situation parce qu'on n'a pas de marge de manœuvre, trop de choses nous échappent. Tout se joue en off, il y a peu de droit dedans… Juridiquement je ne peux rien faire, à moins de faire un contrôle et de voir si le délai de prévenance sur la communication des plannings est respecté. »[56]

De façon conforme aux préconisations de la DGT, Julien Grésy évince les « demandes individuelles » de son champ de compétence. À travers ce refus, latent dans l'entretien et explicité devant moi, il contribue à véhiculer certains critères d'éligibilité des sollicitations des services de contrôle, et par là même, la norme d'un certain traitement des conflits individuels au travail : ceux-ci doivent être résolus de façon interne à l'entreprise ou faire l'objet de recours devant la juridiction civile. Ce faisant, Julien Grésy s'inscrit en faux contre un usage de l'inspection du travail comme arbitre des conflits au travail, qui constituerait un tiers extérieur ayant tous les pouvoirs pour rétablir des individus dans leur juste droit.

De façon plus implicite, Julien Grésy évince également cette demande de son champ de compétence comme étant une demande infra-juridique. Les ressorts de la résolution du conflit lui semblent être avant tout de l'ordre de négociations internes à l'entreprise, plus que de l'application univoque de dispositions légales. En se déchargeant de sa responsabilité sur cette affaire, Julien Grésy contribue alors à affirmer sa position de « juriste », qui est là pour « faire du droit ». En outre, il affirme ne pas pouvoir maîtriser ces rapports de force internes à l'entreprise : étant extérieur à celle-ci, « trop de choses [lui] échappent ». Dénonçant le fait que la salariée cherche à l'impliquer dans un conflit dont il ne connaît pas les tenants et aboutissants, Julien catégorise cette demande de dernier recours comme un usage instrumental de l'inspection du travail : il est possible que des informations lui soient dissimulées concernant les fautes éventuellement commises par la salariée. Son discours d'injustice la positionnerait en effet en victime de façon univoque. Avant le rendez-vous, Julien, à qui Marie Mounier a transmis le dossier, sait par exemple que « le médecin du travail a demandé une sanction à son encontre ». Cela pourrait laisser penser à une faute de la part de la

55 Julien Grésy désigne par « ça » le type de sollicitation que représente le recours de l'hôtesse de caisse.

56 Discussion informelle du 15 octobre 2018, Baldanois.

salariée, ce que celle-ci ne mentionne pas lors du rendez-vous. Autrement dit, cette deuxième catégorie de perception de la demande donne à voir une autre dimension de sa disqualification : celle des salarié.es qui omettraient des informations ou mentiraient sur certains points pour obtenir un contrôle visant, à terme, à gagner un conflit individuel.

Si la disqualification de certaines demandes comme étant individuelles et infra-juridiques a été constatée dans plusieurs rendez-vous, elle n'est pas systématique : elle gagne ici à être indexée à l'identité professionnelle de Julien Grésy. Âgé de 39 ans, ce fils d'un guichetier de la Poste et d'une mère au foyer a exercé comme magasinier pendant trois ans après le baccalauréat faute de pouvoir payer des études, avant de découvrir sur son lieu de travail l'existence de l'inspection du travail. Il passe alors, en cours du soir, une capacité en droit, puis poursuit son cursus jusqu'à obtenir un master recherche en droit social, avant de réussir le concours de l'inspection du travail. Il insiste à plusieurs reprises en entretien sur la « vocation » que représente pour lui l'accession au métier. Pour cet inspecteur, marié à une magistrate, il apparaît au cours de l'entretien que cette vocation est concentrée sur l'application des droits collectifs[57], et sur une délimitation ferme de la mission. Il insiste ainsi sur l'utilité d'instaurer des priorités nationales « si l'objectif c'est d'assurer plus d'efficience et d'effectivité du droit, et ça permet de changer les comportements des employeur.es dans certains secteurs d'activité ». Julien Grésy souligne aussi que le service de renseignements constitue un « maillon indispensable dans une Direccte », parce qu'il « permet de décharger vraiment les sections d'inspection »[58]. Sa pratique du métier se rapproche de celle des « ingénieurs du rendement » des services sociaux états-uniens, qui circonscrivent fermement leur rôle par rapport aux usager.es et le conçoivent avant tout comme un travail de détermination de critères d'éligibilité (Watkins-Hayes, 2009, p. 61). Comme ces dernier.es, Julien Grésy affiche sa méfiance face à tout ce qui pourrait rapprocher son service d'une « bureaucratie attrape-tout » (Watkins-Hayes, 2009, p. 72). Cette définition du rôle, concordante avec les prescriptions de la DGT, semble d'ailleurs être devenue prédominante dans les unités de contrôle, comme elle l'est dans certains services sociaux (Watkins-Hayes, 2009, p. 105), ce dont témoignaient déjà les propos de plusieurs agents de contrôle du Gonelois sur leurs pratiques[59].

Cette conception du rôle n'est cependant pas partagée par certain.es des collègues de Julien Grésy, plus minoritaires, qui revendiquent cette absence de délimitation du rôle. Ils affirment recevoir et traiter tous types de problématiques, comme Fabrice Moretti. Nous avions décrit au chapitre 2 la trajectoire de cet inspecteur, issu de milieu populaire et entré comme contrôleur du travail au ministère après avoir travaillé comme agent de sécurité en parallèle de ses études de droit, « dans

57 C'est d'ailleurs aussi l'opinion formulée par sa collègue Marie Mounier, bien qu'elle semble avoir davantage accompagné la salariée de SuperCaisse que Julien Grésy ne l'a fait. Cette inspectrice souligne ainsi qu'« il y a un filtre, c'est un filtre, c'est fait exprès. C'est pour que quand les gens viennent nous voir, la demande elle est formalisée, enfin voilà c'est une demande collective, qui potentiellement a un impact collectif. Si c'est une demande strictement individuelle et qu'il y a pas d'infraction… logiquement nous on a pas à la prendre en charge, hein. » (entretien avec Marie Mounier, Baldanois, 22 octobre 2018).

58 Entretien avec Julien Grésy, Baldanois, 16 octobre 2018.

59 Nous renvoyons à ce sujet aux sections 2 et 3 du chapitre 2.

l'objectif un peu de défendre la veuve et l'orphelin »[60]. Si Fabrice explique également qu'il doit « prioriser », il affirme « fai[re] partie de ceux qui font pas de distinction entre demande individuelle et demande collective » : « moi, ça n'existe pas, ça n'existe dans aucun texte. Le Code du travail ne fait pas la distinction (…) Je traite tout ». À l'instar des agents des services sociaux états-uniens qui se définissent comme des « travailleurs sociaux », il défend ainsi une approche plus « holistique » des situations des usager.es (Watkins-Hayes, 2009, p. 59). S'il priorise, c'est en dosant l'ampleur de ses suites en fonction du nombre de salarié.es concerné.es : courrier orientant le salarié, courrier à l'employeur, ou contrôle en entreprise. Cet inspecteur est d'ailleurs le protagoniste d'un des seuls rendez-vous qui donne lieu à un contrôle découlant directement de la demande des salarié.es. Dans le dossier de l'hôtel des Beaux Jours, la plainte des salarié.es pour harcèlement moral est suivie d'un contrôle trois semaines plus tard. Fabrice Moretti lève la confidentialité de la plainte de l'alternant – qui risque moins parce qu'il est sorti de la situation de travail – et mène un contrôle portant explicitement sur le harcèlement moral. Cette interaction est suivie de la rédaction d'un signalement répondant à l'article 40 du Code de procédure pénale[61] huit mois plus tard, Fabrice expliquant ce délai, courant chez ses collègues, par sa forte charge de travail[62]. Ainsi, si la disqualification des sollicitations positionnant l'inspection du travail comme arbitre omnipotent a été constatée à plusieurs reprises, et ce, d'autant plus que le conflit en question est individuel, cela n'empêche pas des divergences d'exister. Elles s'expriment y compris entre des agents qui ont en commun d'être en ascension sociale et d'être entrés à l'inspection du travail par « vocation » après avoir exercé dans le salariat d'exécution. Cela invite à décorréler les similitudes de trajectoires d'entrée dans le métier et les identités professionnelles.

L'analyse de la réception, par un agent attaché à délimiter son rôle, d'une salariée venue en dernier recours pour un conflit individuel, met au jour trois facteurs de positionnement par rapport aux attentes des salarié.es, qui dépendent aussi des identités professionnelles des agents. Dans ce rendez-vous entrent en jeu à la fois la catégorisation des demandes individuelles comme étant hors-champ, le refus d'être conçu comme un arbitre omnipotent qui trancherait les conflits en faveur des salarié.es, et la méfiance face à une potentielle instrumentalisation de l'inspection du travail dans un conflit interne à l'entreprise. Le caractère individuel et infra-juridique de la demande est considéré comme une raison suffisante pour ne pas intervenir dans la situation, et pour responsabiliser la salariée en l'incitant à revenir vers les relais internes à l'entreprise. Ce type de désajustement s'observe-t-il également chez les représentant.es du personnel ? Quelle forme prend-il et quelles sont les normes de recours alors formulées par les agents ?

60 Entretien avec Fabrice Moretti, Baldanois, 6 février 2020.

61 L'article 40 du Code de procédure pénale dispose que tout.es les fonctionnaires sont dans l'obligation de signaler au Parquet un délit ou un crime dont ils et elles auraient connaissance. La rédaction de cette procédure est réputée moins lourde que celle d'un procès-verbal.

62 Entretien avec Fabrice Moretti, Baldanois, 6 février 2020.

2.2. Ne pas être trop saisi.es face à des représentant.es du personnel peu formé.es

Par définition, les sollicitations des représentant.es du personnel, élu.es pour défendre leurs collègues et pouvant ainsi participer de l'institutionnalisation des collectifs de travail, sont *a priori* plus conformes aux prérogatives des agents de contrôle. Cela n'empêche pas qu'un certain nombre d'entre elles soient jugées désajustées par rapport à leur mission. En témoigne la distinction, fréquemment établie par les agents, entre les représentant.es « mous »[63], « peu formés »[64] ou « timides »[65], et ceux qui sont « très bons »[66], « aguerris »[67], « fiables » ou encore « rigoureux »[68]. Cette différenciation suggère que les agents ont des attentes bien spécifiques concernant la façon dont les représentant.es exercent leur mandat, et corollairement, concernant leur formation.

Pour saisir ces attentes, il est utile de se pencher sur les sollicitations d'équipes syndicales dont la « prise de rôle » est récente (Lefebvre, 1997), et qui sont en général peu formé.es à l'exercice de leur mandat. Leur faible expérience syndicale est, en effet, aussi une faible expérience des attentes et des normes sous-jacentes au recours à l'inspection du travail. Les agents peuvent alors juger que leurs sollicitations sont désajustées, et délimiter leur rôle en interaction en explicitant les normes de bonne saisine de leur institution. C'est ce que nous avons observé dans un rendez-vous avec Amélie Lechenel, inspectrice du travail dont le bureau est situé à Gonelter, une des antennes détachées de Gonel. Sa section d'inspection est située au milieu d'une zone industrielle à forte activité logistique, expliquant la prépondérance, parmi ses usager.es, d'ouvriers. Elle reçoit en ma présence trois élus de Camionnette, une entreprise d'environ 50 salarié.es, qui transporte des marchandises en véhicule léger pour les livrer en supermarché. Ces trois hommes sont chauffeurs-livreurs et élus CGT au CSE depuis quelques mois. Il s'agit à tous de leur premier mandat. Comme Anouk Poutrol et Stéphanie Clissot, les deux salariées de Flaret dont nous avons restitué plus haut la prise de rôle, cette équipe syndicale investit son mandat accompagnée par l'union locale CGT de la ville où ils exercent.

> Les trois hommes sont déjà venus voir l'inspectrice plusieurs fois, en plus de l'avoir mise en copie de nombreux échanges. Suite à cela, l'inspectrice a envoyé un certain nombre de courriers à l'employeur et fait des contrôles, le dernier datant d'une semaine. L'objet central de leur venue concerne le local syndical qu'ils ont fini par obtenir après plusieurs relances. Celui-ci est, selon un des élus, « dégueulasse », et meublé de façon incomplète. Tout au long du rendez-vous, ils abordent également plusieurs points de façon désordonnée : l'entreprise est divisée en trois établissements distincts qui semblent l'être de façon artificielle ; ils s'interrogent sur la possibilité de créer une

63 Discussion informelle avec Cécile Schaeffer, Gonelois, 12 avril 2019 ; entretien avec Valérie Machuel, Gonelois, 1er septembre 2019.

64 Discussion informelle avec Clément Pietrel, Gonelois, 23 novembre 2018.

65 Discussion informelle avec Sarah Balt, Gonelois, 26 février 2019.

66 Discussion informelle avec Jean Melot, Baldanois, 21 septembre 2018 ; entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

67 Discussion informelle avec Fabienne Neville, Baldanois, 21 septembre 2018.

68 Discussion informelle avec Sarah Balt, Gonelois, 26 février 2019.

commission santé, sécurités et conditions de travail (CSSCT) ; ils suspectent l'employeur de vouloir liquider l'établissement ; les chauffeurs seraient géolocalisés sans le savoir... Chacun des points mentionnés inclut à la fois une demande d'information sur le droit du travail, une interprétation des intentions de l'employeur, et une interrogation sur les capacités et volontés d'intervention de l'inspectrice. Amélie Lechenel interrompt fréquemment ces récits sans rebondir sur le détail des faits, en répondant au futur et de façon factuelle sur ses possibilités d'action et sur celles des représentant.es du personnel. Elle leur reproche aussi leur absence d'organisation :

« Amélie Lechenel : Il faut préparer avant de venir, je ne vais pas pouvoir vous voir toutes les semaines. Le contrôle de la semaine dernière, je l'ai préparé avec le secrétaire du CSE, donc ne me racontez pas tout. On ne va pas se contacter chaque semaine pour savoir où ça en est, c'est une perte de temps. Et c'est du temps que je ne passe pas à travailler pour vous. »

L'inspectrice pose également des questions pour comprendre précisément ce sur quoi ils ont besoin d'une intervention, et clarifie les points sur lesquels il leur revient d'intervenir plutôt qu'à elle. Elle vérifie par exemple si les élus ont « sollicité l'employeur » concernant l'état du local et leur précise que la distinction artificielle des établissements doit faire l'objet d'un recours devant le juge des prud'hommes, qui peut obliger l'employeur à créer une Unité économique et sociale. Elle écarte ainsi explicitement les sujets sur lesquels il serait superflu de la mettre en copie d'un échange avec l'employeur. Elle revient également sur l'autonomie insuffisante des représentant.es du personnel, en affirmant que « l'employeur s'est plaint que tout passait par [elle] ». Un des élus répond : « s'il nous répondait, au moins ne serait-ce qu'à un mail, on ne ferait pas tout passer par vous… ». Son collègue ajoute que même les mails avec mise en copie de l'inspectrice ne reçoivent pas de réponse.[69]

Dans ce rendez-vous, les élus CSE expriment une attente importante à l'égard de l'inspectrice du travail. Leurs demandes d'informations concernant la légalité des pratiques de l'employeur dénotent un fort discours d'injustice (Benquet, 2011). À travers leurs questions, ils cherchent à obtenir confirmation de l'iniquité des situations qu'ils rencontrent. Ils citent pêle-mêle un certain nombre de situations injustes, tout en livrant leurs hypothèses concernant les intentions de la direction en matière de gestion économique et des relations sociales. Enfin, comme ils l'explicitent à la fin de l'interaction, leurs fréquentes demandes de rendez-vous avec l'inspectrice s'expliquent par le fait que la direction n'accorde que peu de crédit à leurs sollicitations : une intervention de l'inspection du travail est jugée plus dissuasive.

Face à ces attentes implicites et explicites, Amélie Lechenel, qui m'avait prévenue qu'elle allait « être méchante, à savoir qu'[elle allait] les recadrer », met en place deux types de cadrage de la légalité (Pélisse, 2014). Elle suggère tout d'abord que dans le discours des élu.es, la distinction est floue entre ce qui ressort de la transmission d'informations à l'inspectrice, de la demande d'information et de conseil, et de la demande d'intervention, qui relèverait plus clairement d'une saisine de l'institution. Ses remarques suggèrent que la vocation des rencontres physiques serait de

69 Notes de terrain du 20 novembre 2018, Gonelois.

la saisir sur des thématiques précises. Elle met alors en tension le temps que lui prend ce rendez-vous passé à « raconter » l'actualité de l'entreprise, et le temps qu'elle pourrait passer à « travailler pour [eux] » en leur absence, s'ils veillaient à se concentrer sur des demandes ciblées.

Cet argument temporel explique le deuxième type de cadrage de la légalité mis en place par Amélie Lechenel. Celui-ci porte cette fois non plus sur le contenu des rendez-vous, mais sur la fréquence de ces derniers. Elle explique aux élus qu'elle ne va pas pouvoir les rencontrer « toutes les semaines », et leur signale que la résolution d'un certain nombre de problèmes qu'ils soulèvent est de leur ressort, et non pas de celui de l'inspection du travail. Tout comme, face aux salarié.es, les agents cherchent à voir si les représentant.es du personnel ont été sollicité.es pour résoudre par eux-mêmes le problème, Amélie Lechenel incite ici les représentant.es du personnel eux-mêmes à utiliser les voies de recours qui leur sont accessibles, avant de lui demander d'intervenir. Après le rendez-vous, elle m'explique qu'ils font appel à elle beaucoup trop fréquemment alors qu'elle n'a pas le temps de traiter toutes leurs demandes et qu'ils pourraient s'adresser directement à l'employeur. À travers ses relances, Amélie Lechenel promeut alors, à l'instar de ses collègues, une saisine de l'inspection du travail en dernier recours, conforme au fait qu'elle n'est pas en position de première ligne (Biland, Steinmetz, 2017). Elle délimite, en interaction, une définition des missions de l'inspection du travail comme relais externe, ponctuel et aux pouvoirs circonscrits, dans la régulation des relations de travail.

Ce deuxième type de cadrage est révélateur d'un enjeu plus large, qui pointe dans le même temps la spécificité de la rencontre des représentant.es du personnel par rapport à celle des salarié.es. Instituée par la durée du mandat de ces élu.es tout autant que par l'affectation administrative des agents à leur section d'inspection, cette relation peut s'étaler sur plusieurs années. Du fait de la continuité de cette relation, les agents peuvent être amené.es à mettre en œuvre un « travail relationnel ». Celui-ci consiste non pas à susciter la confiance des client.es pour entretenir une relation de service (Schütz, 2011 ; Boni-Le Goff, 2012), mais au contraire à expliciter la façon dont ils incarne leur rôle, pour poser des limites à la relation de guichet et délimiter les rôles respectifs de l'administration du travail et des instances représentatives du personnel dans la mise en conformité au droit. Ils peuvent alors, comme Amélie Lechenel, reprocher aux représentant.es du personnel qui demandent à être accompagné.es dans leur mandat, un mécanisme de délégation du travail de représentation à l'agent de contrôle[70].

Cette délimitation ferme du rôle, face au « public » que constituent ces trois élus peu qualifiés et en début de mandat, est cependant avant tout une « façade institutionnelle ». Par une partition nette des rôles, ce travail de représentation dissimule les hésitations de l'inspectrice elle-même concernant son propre pouvoir dissuasif (Codaccioni et al., 2012). Après leur départ, en « coulisses », Amélie Lechenel me précise que si les élus reprochent à l'employeur de ne jamais répondre à leurs courriers, il ne répond pas plus aux siens. Cela complique son travail de contrôle,

70 Il est d'ailleurs fréquent que les agents se plaignent d'être mis.es en copie trop fréquemment par les représentant.es du personnel dans des e-mails destinés aux directions. Cela diluerait l'objet de leur saisine et entraînerait une charge de travail supplémentaire de lecture et de tri des e-mails.

mais aussi sa relation aux élus : ces derniers s'étaient en effet adressés à elle en supposant que l'autorité administrative qu'elle représentait allait inciter la direction à se conformer au droit[71]. Bien que ce soit « compliqué de cadrer, parce qu'en même temps ce sont de jeunes élus, pas encore très formés », elle a ainsi tu ses propres questionnements et a surtout essayé de les inciter à obtenir par eux-mêmes des avancées. Elle me montre ainsi son cahier, où elle a écrit en rouge les tâches à réaliser suite au rendez-vous : n'y figure que le « courrier IRP » (portant sur l'accès au local syndical), « parce que sur le reste c'est à eux de chercher des éléments : moi, s'ils ne me relancent pas, je fais la morte ».

Le travail relationnel de délimitation du rôle face aux représentant.es du personnel peu formé.es est ainsi régi par un double enjeu. Les contraintes temporelles dans lesquelles s'inscrivent les contrôles des agents font qu'ils incitent les élu.es à demander le plus possible l'application du droit par eux-mêmes dans leur entreprise, en utilisant les moyens institutionnels à leur disposition. Par contraste, les agents n'interviendraient que sur des points ciblés, là où les élu.es auraient échoué. En promouvant cette division du travail, les agents assoient leur pouvoir discrétionnaire de contrôle et affirment leur autonomie face aux demandes des élu.es, dont ils et elles refusent d'être les courroies de transmission systématiques. En creux se dessine alors la promotion d'une mission de l'inspection du travail comme dernier recours des représentant.es du personnel, plus que comme accompagnateur quotidien dans l'entreprise. Cette mise en avant de l'extériorité par rapport à l'entreprise n'empêche pas les agents de contrôle de véhiculer, au cours de leurs rencontres avec les élu.es, des pratiques légitimes de juridicisation des relations professionnelles.

2.3. Quel rôle des agents de contrôle dans la socialisation juridique des élu.es ?

À travers le travail relationnel que les agents effectuent auprès des élu.es, ils et elles peuvent contribuer à leur transmettre leurs propres normes de recours et de juridicisation de l'exercice du mandat. Dans les entretiens, les représentant.es du personnel n'ont pas mis en évidence les effets de cette rencontre en termes de bonne saisine de l'inspection du travail. En revanche, certain.es témoignent du rôle de l'inspection du travail dans la transmission de normes de juridicisation des conflits au travail. C'est le cas pour Anouk Poutrol, préparatrice en pharmacie que nous avons rencontrée plus haut, à l'occasion d'un conflit avec sa direction découlant de son investissement comme déléguée du personnel.

Lorsque je lui demande de me raconter le déroulé du conflit depuis sa survenue, Anouk Poutrol souligne le rôle qu'a joué l'inspectrice du travail, Marianne Foscola, dans la préparation d'une plainte aux prud'hommes pour discrimination syndicale[72]. Dans son récit, chacune des irrégularités

71 Un an et demi plus tard, faute d'avoir pu obtenir les conformités requises, et face à l'inflexibilité agressive de l'employeur, cette inspectrice rédigera d'ailleurs un procès-verbal pour entrave au fonctionnement du CSE et à l'exercice des fonctions d'un délégué syndical. Cette procédure, suivie par le parquet, débouchera sur la condamnation de l'employeur. Pour plus d'éléments sur cette affaire, voir chapitre 5.

72 Sauf mention contraire, tous les extraits des propos de Anouk Poutrol sont tirés de l'entretien avec Anouk Poutrol (CGT), Flarois, 2 mars 2018.

survenues dans la pharmacie est précédée de la mention que « l'inspectrice a dit que » c'était illégal. Comme les salarié.es usager.es des renseignements, qui se rendent dans ce service pour avoir confirmation de l'anormalité ou de la gravité des injustices qu'ils subissent[73], Anouk Poutrol conçoit l'inspectrice comme une professionnelle du droit qui a la compétence de déterminer ce qui est légal ou non, et donc de confirmer juridiquement les injustices qu'elle perçoit. Celle-ci aurait aussi eu un rôle de conseil concernant la stratégie à adopter face aux vexations de l'employeur. Cet outillage stratégique commence lorsqu'un matin, Anouk Poutrol est « bousculée » par son supérieur dans les escaliers alors qu'elle lui tend la main pour le saluer. La salariée apprend par un collègue qu'il a dit aux autres salarié.es qu'il ne pouvait « plus la supporter » et qu'elle « [l]'énerv[ait] ».

> « Anouk Poutrol : J'ai fait un mail à l'inspectrice qui m'a dit, "à partir de maintenant vous notifiez tout, tout ce qu'ils font". Mais moi j'avais pas compris. Je pensais qu'il fallait systématiquement, dès qu'il se passait quelque chose, leur faire un mail pour, pour que ça soit, on va dire écrit, et là je l'ai vue récemment il y a une semaine ou deux, l'inspectrice elle m'a dit "c'est pas ça", en fait moi j'ai pas compris, elle m'a dit "vous prenez un carnet et vous écrivez tout, à chaque fois qu'il y a quelque chose vous marquez la date, l'heure, et "il s'est passé ça", parce que ça, ça peut vous servir après". Et j'avais pas compris ça moi, donc maintenant que je le sais, je le ferai, je vais faire comme ça (…) maintenant que je sais qu'il faut pas faire comme ça, je le ferai plus, ça peut peut-être apaiser un peu les choses, parce que moi j'avais pas compris. »

L'inspectrice conseille donc à Anouk de noter sur un carnet tous les événements attestant d'une forme de harcèlement ou de discrimination. En raison de l'autorité symbolique dont cette agent est créditée en tant que professionnelle du droit, Anouk semble prendre ces conseils très au sérieux. Ces échanges contribuent à la former à des procédés de formalisation et de temporalisation des faits qui pourraient, par la suite, lui servir dans le cadre de procédures judiciaires, et par là même, à juridiciser son conflit de façon autonome. Cette citation révèle cependant aussi que cet apprentissage de la juridicisation des relations professionnelles ne se fait pas sans incompréhensions : la salariée interprète mal les propos de l'inspectrice. Au lieu de préparer de son côté un éventuel procès en prenant, de façon confidentielle, des notes sur un carnet, elle publicise par mail à sa direction chacun des comportements inappropriés qu'elle identifie, ce qui contribue à envenimer ses relations hiérarchiques. Le fait qu'Anouk persiste pendant plusieurs mois dans ce qu'elle identifie *a posteriori* comme une erreur stratégique, souligne les limites de la portée formatrice de l'inspection du travail. Comme l'inspectrice est extérieure à l'entreprise, elle n'accompagne pas la DP au quotidien dans l'exercice de son mandat. Elle conserve donc une influence limitée sur sa socialisation à l'investissement d'un répertoire juridique. Elle participe néanmoins à prodiguer à Anouk Poutrol des stratégies de défense. Lorsque sa direction commence à lui reprocher des pratiques de harcèlement, elle la conseille pour que son action de déléguée soit irréprochable d'un point de vue juridique :

> « Anouk Poutrol : Bon moi j'ai dix heures de délégation que je fais pour préparer mes ordres du jour, des choses comme ça, mais quand il se passe quelque chose dans la

73 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 3.

journée, et ben le soir je fais un mail qui, ben voilà forcément pour moi, et le mail je le fais après m'être occupée de mes enfants, donc des fois c'est déjà neuf heures – 21 heures, et mon employeur me… dit à tout le monde que je la harcèle parce que je fais des mails le soir.

AB : En plus c'est des mails, c'est pas des appels.

Anouk Poutrol : Ouais. Mais elle dit que. Donc… alors que moi je le fais sur le temps que je peux faire !

AB : Oui, c'est clair…

Anouk Poutrol : Donc l'inspectrice m'a dit "à partir de maintenant vous faites votre brouillon le soir, vous l'enregistrez et vous attendez le lendemain matin, vous l'envoyez le lendemain matin." C'est ce que je vais faire, comme ça au moins elle pourra plus dire que je la harcèle. »

Ces conseils vont de pair avec des informations concernant la stratégie juridique de l'employeur. Lorsque Anouk apprend que la direction organise des élections partielles pendant son arrêt maladie, consécutif à ces tensions, elle prend rendez-vous avec l'inspectrice, accompagnée d'Ibtissem Smaili, une des animatrices de l'UL CGT de Flaret[74], « pour savoir si on p[eu]t faire repousser les élections partielles » :

« Anouk Poutrol : Donc l'inspectrice m'a dit qu'elle avait vu mon employeur quelques jours avant de me voir, que mon employeur était en train de monter un dossier contre moi pour me licencier, qu'elle avait récolté des attestations des salariés – donc ça fait mal – et elle m'a dit "je vous conseille d'en faire autant, si vous pouvez avoir des attestations commencez à monter votre dossier aussi pour votre défense" (…) Et pour moi c'est clair, mon employeur dans sa tête, et ça tout le monde me l'a dit – l'inspectrice, mon avocate, tout le monde le pense, elle fait tout, elle va tout faire pour que je parte et que je craque, ça va être très très dur. Ouais.

AB : Oui parce que là du coup, ce qu'a dit l'inspectrice, c'est qu'il va y avoir une demande de LSP, vous allez être entendues en enquête des deux côtés…

Anouk Poutrol : Voilà. Alors moi [l'inspectrice] m'a dit "je suis pas dupe, pas stupide, et pas si manipulable que ça, vous inquiétez pas". »

La transmission de cette information permet à Anouk de se préparer à la demande d'autorisation de licenciement de salariée protégée prochainement initiée par sa direction. Elle commence à récolter les pièces attestant de sa probité, bien que l'inspectrice ne sache pas encore quel sera le motif du licenciement. Au fil de son mandat, les rendez-vous avec l'inspectrice, joints à la rencontre de l'avocate et à l'appui de l'UL, permettent à la déléguée du personnel d'anticiper sur une

74 Ibtissem Smaili est défenseure syndicale, responsable des élections professionnelles de l'UL et de son secteur DLAJ (Droit, Liberté, Actions Juridiques), qui organise des permanences juridiques.

juridicisation ou judiciarisation éventuelle du conflit avec sa direction, en consignant par écrit les irrégularités de son employeur et en se prémunissant de toute irrégularité de son côté. Ces analyses concernant des représentant.es du personnel CGT confronté.es à des conflits liés à leur investissement syndical dans des petites entreprises, mettent donc en évidence la façon dont les agents de contrôle participent au cadrage de la légalité auprès d'élu.es dont les doutes et les demandes de soutien explicitent les conditions de « prise de rôle » (Lefebvre, 1997).

*

Les cas de la salariée de SuperCaisse, des représentants du personnel de Camionnette, et d'Annick Poutrol, préparatrice en pharmacie, mettent en scène des usager.es faiblement doté.es en capital procédural (Spire, Weidenfeld, 2011). Ces salarié.es sont dépourvu.es de compétences juridiques leur permettant de qualifier juridiquement les injustices qu'ils dénoncent, et adoptent un usage de l'institution qui ne semble pas conforme à ce que les agents attendent. Ils et elles ont des difficultés à « se repérer dans les méandres de l'institution » et « à solliciter la bonne personne au bon moment » (Spire, Weidenfeld, 2011, p. 701). Face à eux, les agents disposent d'un pouvoir discrétionnaire important pour décider si leur activité peut ou non être prescrite par la demande des salarié.es. Leur choix est tout d'abord régi par leurs contraintes temporelles, comme en témoignent leurs commentaires, face aux usager.es ou en coulisses, sur l'utilité de « décharger » les sections de la demande individuelle[75] ou sur la « perte de temps » que peut représenter un rendez-vous mal mené[76]. Leurs remarques mettent aussi en évidence l'enjeu, pour eux, de conserver une certaine autonomie à l'égard des demandes des salarié.es. Certaines de ces motivations demeurent dissimulées devant les salarié.es et apparaissent dans les « coulisses » du rendez-vous (Goffman, 1973, p. 110), comme leur absence de pouvoir face à l'employeur ou leurs doutes concernant l'honnêteté des salarié.es. Autrement dit, les agents masquent les dilemmes moraux liés à la question de leur autonomie, de leur crédibilité ou de leur charge de travail. Ils et elles produisent une « façade institutionnelle » (Codaccioni et al., 2012) dans laquelle ils se positionnent en professionnel.les du droit formulant des normes générales de recours, et reportent la responsabilité de l'application du droit sur les acteur.es de l'entreprise. Le jeu entre scènes et coulisses, et l'occultation de certaines motivations de l'action publique qu'elle permet, peuvent alors être considérés comme des éléments de la « boîte à outils discrétionnaire » mobilisée par les agents de contrôle (Watkins-Hayes, 2009).

Ce faisant, les agents contribuent à cadrer la légalité ordinaire des salarié.es (Pélisse, 2014) en mettant en évidence, comme les agents de renseignement, des normes de résolution des conflits basées sur l'écrit, le recours aux IRP et la rapidité de réaction. Le fait de ne pas se conformer à ces normes de définition de l'usager « idéal » (Becker, 1952) ou du « bon client » (Garcia, Pillon, 2021) peut avoir pour conséquence, entre autres éléments de qualification juridique, de déconsidérer la demande de contrôle. On peut supposer que ces salarié.es et représentant.es du personnel sont

75 Entretien avec Julien Grésy, Baldanois, 16 octobre 2018.

76 Notes de terrain du 20 novembre 2018, Gonelois.

d'autant plus réceptif.ves à ces incitations qu'ils sont dans l'attente d'une intervention sur leur lieu de travail, et pas seulement d'une information concernant le droit applicable. Ce cadrage de la légalité est favorisé par la fréquence des échanges avec certain.es représentant.es du personnel. À travers leurs incitations, les agents contribuent à former ces représentant.es à investir le droit comme un élément du répertoire d'action syndical, y compris pour se défendre contre l'investissement du registre juridique par leur direction. Ce faisant, ils et elles promeuvent l'idée qu'il ne faut pas, comme le ferait une approche « devant le droit », attendre que « la fabrique des interactions ordinaires [soit] rompue » pour juridiciser les conflits au travail (Ewick, Silbey, 1998, p. 77). Il faudrait en revanche attendre que toutes les autres voies de recours aient échoué pour recourir à l'inspection du travail : la sollicitation apparaît légitime lorsque la formalisation écrite ou le travail des élu.es n'ont pas fonctionné, l'existence de ces deux types de pratiques permettant par ailleurs à l'agent de mieux préparer son contrôle en entreprise. En tant qu'intermédiaires du droit, les agents véhiculent donc à tout.es ces salarié.es une des composantes centrales du capital procédural qu'est le fait de « tirer profit des "adjuvants" disponibles », autrement dit de « solliciter la bonne personne au bon moment » (Spire, Weidenfeld, 2011, p. 701) . Faisant partie de ces « adjuvants », ils expliquent alors aux salarié.es comment ces dernier.es doivent « tirer profit » de leur institution. Cette façon d'avoir recours à eux est par ailleurs la plus efficace dans l'« économie de leurs ressources » (Dodier, 1987, p. 145). Bien qu'ils promeuvent un usage du droit comme outil de résolution des conflits, ils et elles peuvent cependant s'inscrire en faux contre les stratégies de recours qui les catégorisent comme un simple outil de constat.

3. Être « bien » instrumentalisé.es par les salarié.es

Si les salarié.es et représentant.es du personnel peuvent constituer des relais internes à l'entreprise pour les agents de contrôle, la première section a aussi montré que les agents peuvent être, pour ces mêmes usager.es, des relais externes à leur entreprise pour faire valoir leurs droits et leurs intérêts. Pour obtenir de l'inspection du travail des contrôles, ils et elles mettent en œuvre des stratégies de conviction parfois insistantes auprès des agents de contrôle. L'analyse de ces stratégies et de leur réception par les agents permet alors de définir un deuxième type de normes de recours à l'inspection du travail. Celles-ci s'articulent autour de la question de l'autonomie des agents de contrôle par rapport à la demande des salarié.es, et de leur pouvoir discrétionnaire de choix des contrôles et des suites. Leur expression rejoue cependant à nouveaux frais d'autres contraintes professionnelles. Nous commencerons par étudier la façon dont cet enjeu et ces contraintes s'enchevêtrent dans un même dossier de souffrance au travail courant sur plusieurs mois (3.1.). Cette étude de cas nous permettra ensuite d'explorer la façon dont les agents catégorisent le risque d'instrumentalisation par les représentant.es du personnel (3.2.). Nous examinerons enfin les conditions auxquelles l'insistance de ces dernier.es n'est pas considérée comme rédhibitoire par les agents, faisant apparaître l'importance d'un travail de pré-qualification des infractions par les

représentant.es du personnel (3.3.) et questionnant les ressorts de l'issue pénale ou civile de leurs dossiers (3.4.).

3.1. Étude de cas. Reporter les responsabilités dans un contexte de contraintes temporelles

Observons dès lors la suite du rendez-vous réunissant Nicolas Pignalle, inspecteur du travail à Gonel, et un consultant informatique de NumConseil, que nous avions commencé à étudier dans la première section de ce chapitre. Ce salarié, après avoir fait un burn-out et une tentative de suicide, souhaite une enquête pour discrimination syndicale. L'étude de ce rendez-vous, puis des commentaires successifs que donne Nicolas Pignalle du dossier, permettent de voir les catégorisations successives dont ce recours fait l'objet au fil de l'avancée du dossier, et les « hésitations » de l'agent quant à ce qui fonderait le contrôle (Weller, 2011). Ces doutes mettent en question « l'alignement » (Weller, 2011) entre la cohérence de l'histoire du salarié, les normes juridiques mobilisables et les relais disponibles pour un contrôle dans l'entreprise. Ils éclairent aussi l'imbrication des contraintes temporelles et probatoires avec une forme de moralisation des recours des salarié.es.

> Dans un premier temps, le salarié résume le processus de mise au placard qui l'a conduit à faire une tentative de suicide. Il explique les raisons de l'échec de l'enquête sur le harcèlement moral et la discrimination syndicale dont il a été victime. Il est fréquemment interrompu par Nicolas Pignalle, qui cherche à savoir si les différentes voies de recours internes à l'entreprise ont été mobilisées et si le salarié dispose de traces écrites : compte-rendus d'entretiens d'évaluation annuels, consultation de la médecine du travail, information du CHSCT. Il apparaît que suite à une alerte que le salarié a adressée aux RH, une enquête interne a été déclenchée, qui s'est avérée « bidon ». Nicolas Pignalle demande alors : « Comment vous voyez la suite des choses ? ».
>
> Le salarié commence par relater les détails de sa tentative de suicide, puis produit une réponse sans appel : « Je veux que vous vous saisissiez du dossier. Je place un grand espoir en vous pour faire aboutir l'enquête : l'employeur a la mainmise sur le CHSCT. Personne n'est venu me voir à l'hôpital, personne n'a rien fait. » Son père renchérit : « vous êtes notre dernier recours face à ce blocage de l'entreprise ». Il sort un document imprimé depuis un site internet, portant sur les prérogatives de l'inspection du travail : il a surligné le passage portant sur les pouvoirs d'enquête des agents de contrôle. Nicolas Pignalle affirme qu'il va « demander les conclusions de l'enquête CHSCT », ce à quoi le salarié répond qu'elle « a été gelée parce qu['il] est en arrêt maladie ».
>
> « Nicolas Pignalle : On va tourner en rond alors. … je suis tout à fait disposé à voir pourquoi ça bloque, mais je ne peux pas obliger le CHSCT si la majorité des membres ne souhaitent pas d'enquête (…) il faut que je sois transparent avec vous : un an et demi après les faits, c'est compliqué (…) Il est regrettable que le CHSCT n'ait fait aucun geste en 2017, mais je ne veux pas vous donner de faux espoirs et je n'ai pas de garantie

de résultat : la personne qui va décider, ce n'est pas l'inspection du travail, c'est le juge ».

Il insiste également sur le fait qu'il « doit savoir de quels éléments [le salarié] dispos[e] ». Le salarié insiste : « Si ça ce n'est pas possible, je ne comprends pas ce qu'il faut pour que vous interveniez. J'ai fait une tentative de suicide, j'ai perdu ma santé, est-ce qu'il aurait fallu que je sois mort pour que vous vous intéressiez à mon dossier ? ». L'inspecteur précise qu'il est « tout à fait disposé à voir pourquoi [l'enquête du CHSCT] bloque » et qu'il n'est « pas en train d'enterrer discrètement le dossier », mais qu'il se doit d'être « transparent » vis-à-vis d'eux sur le fait que cela va être « compliqué ».[77]

Le consultant informatique et son père sont particulièrement insistants : les constats de l'inspection du travail constituent leur dernier recours pour obtenir la reconnaissance institutionnelle voire judiciaire de l'injustice infligée au salarié. La dégradation de la santé mentale du salarié et son geste leur semblent être un événement suffisamment grave pour déclencher une enquête de l'inspection du travail. Nicolas Pignalle, comme Julien Grésy face à la salariée de SuperCaisse, refuse que son enquête soit conçue comme un dernier recours et que l'on surestime ses pouvoirs de contrôle. Il insiste moins sur la gravité des faits, que sur le succès possible du contrôle. C'est l'enjeu de la preuve, rejouant des questions de temporalité du recours et de production d'éléments factuels, qui est mis en avant. En effet, le salarié et son père ne semblent pas être en capacité de justifier de la matérialité des faits – à l'inverse par exemple, les jeunes alternants de l'hôtel des Beaux Jours, reçus par Fabrice Moretti, avaient pu lui fournir des SMS, un journal d'appels et des relevés d'horaires sur lesquels s'appuyer.

Dans ce contexte, Nicolas Pignalle décide de dévoiler au consultant de NumConseil et à son père toutes les contraintes de matérialisation qui fondent sa réticence. Il insiste sur le fait qu'il « doi[t] être transparent avec [eux] », qu'il ne souhaite pas donner de « faux espoirs » au salarié, et qu'il n'y a pas de « garantie de résultat ». Son honnêteté sur les faibles chances de poursuite de l'infraction autorise ces derniers à confronter directement l'inspecteur en lui demandant « [ce qu'il] compt[e] faire ». Ils sont déçus de se voir opposer un refus alors même que l'inspection du travail a « beaucoup de pouvoirs ». Après le rendez-vous, Nicolas Pignalle m'explique qu'il s'agit d'un « dossier complexe » comme l'inspection du travail en reçoit « régulièrement », mais qu'il a « préféré être clair avec [le salarié] » :

« Nicolas Pignalle : Un an et demi après et avec les éléments qu'il m'apporte sur le lien entre tentative de suicide et travail, qui sont très minces[78], il y a très peu de chances que ça aboutisse. Et d'autant plus que sa demande de reconnaissance d'accident du travail et de maladie professionnelle est très mal partie (…) Et souvent on ne nous dit pas tout, on

77 Notes de terrain du 13 novembre 2018, Gonelois.

78 En effet, les seuls documents que le salarié semble avoir en sa possession sont l'attestation d'un collègue et celle du délégué syndical central CFE-CGC de l'entreprise, organisation où cet élu de comité d'entreprise est syndiqué.

apprend des choses au fur et à mesure, par exemple que le salarié a déjà été sanctionné plusieurs fois... »[79]

Nicolas Pignalle avance ici, en coulisses (Goffman, 1973), un argument qu'il n'a pas formulé devant le salarié. Bien que celui-ci ait affirmé, en rendez-vous, ne pas « faire ça pour [lui] » ni « pour la gloire ou pour la fortune » mais être « représentatif de beaucoup de salariés en souffrance », Nicolas Pignalle se méfie de ses allégations concernant le harcèlement et la discrimination. À l'instar des agents de la CAF détectant les fraudes (Dubois, 2015), il suggère que le salarié a peut-être également eu des comportements fautifs. L'agent craint d'être instrumentalisé par l'une des parties d'un conflit dans lequel l'illégalité n'est peut-être pas si univoque. Cette suspicion est renforcée lorsque, le lendemain, Nicolas Pignalle reçoit par mail, de la part du salarié, son dossier de recours à la CPAM suite au refus de qualification de sa tentative de suicide en accident du travail[80]. Il comprend alors que si le salarié a autant insisté, c'est aussi parce qu'il « voudrait un courrier de l'inspection pour appuyer son recours ». Dans son dossier, le salarié spécifie par ailleurs avoir « la charge unique » de son enfant, ce qui amène Nicolas Pignalle à se demander si « la veille de son geste sa femme ne l'a pas quitté ». Il ajoute que « dans les cas de harcèlement moral, la frontière entre les causes personnelles et les causes professionnelles est très difficile à cerner ». Cette objection commune concernant la qualification des souffrances au travail (Loriol, 2008 ; Ponge, 2021) légitime à ses yeux le fait de ne pas être intervenu :

« Nicolas Pignalle : Heureusement que je ne me suis pas engagé ! Parce que là ça devient de plus en plus compliqué. (…) À la limite je préfère que les gens soient francs avec moi et viennent me voir en me disant "Voilà monsieur Pignalle, j'ai eu un refus de la CPAM, j'ai besoin de vous", et là on lui dit, "c'est possible", "c'est pas possible". Mais là on ne savait pas exactement ce qu'ils voulaient. Donc moi ce que je vais faire en tous cas, comme il y a la preuve que l'employeur a été informé de son geste, c'est appuyer auprès du CHSCT pour qu'ils fassent leur enquête, mais à mon avis au niveau des suites c'est très mal engagé. »[81]

En coulisses et à la lecture des documents, l'inspecteur insiste donc davantage sur la duplicité éventuelle du salarié, ce qui conforte son choix de ne pas engager d'enquête par lui-même. Six mois plus tard, lorsque je lui demande des nouvelles de l'affaire, Nicolas Pignalle m'apprend que l'employeur a diligenté une enquête paritaire, mais que le salarié s'est « rétracté » en disant qu'il n'avait « pas confiance ». L'enquête interne est donc suspendue, mais « on ne peut pas dire que l'employeur n'a rien fait ». Il m'explique qu'il n'a lui-même « absolument aucun élément factuel », et que « ç'aurait été à l'agent de contrôle de l'époque de faire une enquête ». Il pourrait malgré ces limites aller interroger les collègues du salarié, mais il manque de temps :

79 Notes de terrain du 14 novembre 2018, Gonelois.

80 Pour qu'un accident, tentative de suicide ou suicide soit reconnu comme accident du travail, l'employeur et le salarié.e (ou ses ayants-droits en cas de suicide) doivent effectuer des démarches auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM). Cette institution reconnaît ensuite ou non le caractère professionnel de l'accident, ce qui a des conséquences sur la prise en charge des soins. Un refus de reconnaissance par la CPAM peut faire l'objet d'un recours.

81 Notes de terrain du 14 novembre 2018, Gonelois.

> « Nicolas Pignalle : En plus, vu la charge de travail qu'on a, on est tous sur la corde si tu veux, donc on ne peut pas prendre du temps pour ça. On a une collègue qui a quitté l'unité de contrôle, déjà qu'il y a peu de gens qui postulent inspecteurs, donc s'ils savaient que parfois il faut exhumer des faits à partir de dossiers vides, il y en aurait encore moins ! (…) De toute façon sur les affaires de discrimination et de harcèlement, les salariés ont tout intérêt à aller au civil. Parce qu'au pénal, il faut faire l'enquête et ensuite passer le barrage du Parquet, et le Parquet ne suit jamais ce genre de procédures. (…) Au pénal le doute profite à l'accusé ! Et les avocats de l'accusé sont en général très forts pour instiller le doute. Et deuxième élément qui fait que c'est difficile au pénal, c'est qu'il faut prouver l'intentionnalité (…) C'est plus rémunérateur d'aller au civil. »[82]

Ce report de l'affaire sur la juridiction civile, lié aux contraintes de judiciarisation pénale que nous avions évoquées au chapitre 2, se double d'une responsabilisation des représentant.es du personnel, accusé.es d'avoir failli à leur mission. En août 2020, lorsque je lui rappelle ce dossier à l'occasion d'un entretien téléphonique, il m'explique qu'il a été « classé » parce que « le secrétaire du CHSCT était embarrassé par ce dossier », qu'il « ne voyait pas quoi faire pour le pauvre monsieur ». Il ajoute que « le recueil de témoignages était impossible » parce que « tout le monde était parti de l'entreprise ». Saisi par le délégué syndical de cette entreprise sur d'autres points, Nicolas Pignalle ajoute qu'il a évoqué le sujet avec lui :

> « Nicolas Pignalle : J'ai eu l'impression d'être saisi en dernier recours par ce salarié, et moi j'ai quand même dit au délégué syndical qu'ils auraient pu quand même faire des choses de leur côté et notamment appuyer une demande d'enquête interne avant que moi je sois saisi un an et demi plus tard, pour un dossier que je ne connais absolument pas. Donc moi je trouve que bon voilà, ils auraient pu mieux défendre leurs adhérents... »[83]

Dans ce rendez-vous et ses suites, comme dans celui qui réunit l'hôtesse de caisse et Julien Grésy, se superposent plusieurs registres de qualification de la demande salariée. La relativisation des pouvoirs de l'inspection en interaction cède la place à une suspicion d'instrumentalisation, avant que l'échec de l'enquête aboutisse à un report de la responsabilité de l'application du droit sur le CHSCT. Ces trois registres, intervenant dans des temporalités différenciées, et de façon plus ou moins explicite face aux salarié.es, se superposent à un discours constant tout au long de l'affaire : celui du manque de temps et de la difficulté à prouver l'infraction. En effet, si l'insistance du salarié peut laisser penser à un fort sentiment de légitimité face à l'institution, l'absence de preuves fournies à l'appui de sa demande témoigne aussi d'une faible maîtrise des « compétences techniques » faisant partie du capital procédural (Spire, Weidenfeld, 2011). Faute d'éléments factuels qui pourraient constituer de premiers indices pour outiller l'enquête, Nicolas Pignalle juge l'implication dans un contrôle trop chronophage et hasardeuse pour en valoir la peine, dans un contexte où il a, en plus de sa section d'inspection, une section en intérim : cet agent souligne qu'il est, comme ses collègues, « sur la corde »[84]. Compte tenu des temporalités différenciées

82 Notes de terrain du 23 mai 2019, Gonelois.

83 Entretien avec Nicolas Pignalle, en visio, Gonelois, 13 août 2020.

84 Notes de terrain du 23 mai 2019, Gonelois. Sur la charge de travail induite par les intérims, voir chapitre 1.

d'expression de ces différents jugements sur l'affaire, on peut se demander si les hypothèses concernant les torts du salarié et le caractère extra-professionnel de son mal-être ne reviennent pas à justifier, pour soi-même et devant moi, l'absence d'implication dans le dossier. L'insistance sur le jeu trouble du salarié et l'externalisation de la responsabilité de l'enquête sur le CHSCT ont pour effet de reporter la responsabilité de l'absence d'intervention sur les manquements des usager.es, de même que les enseignant.es n'ayant plus suffisamment de marges de manœuvre pour aider les élèves en difficulté reportent la responsabilité de leur échec scolaire sur les parents (Broccolichi, Garcia, 2021). Le pouvoir discrétionnaire des agents se trouve par là euphémisé. Cette moralisation des recours des salarié.es montre ainsi la façon dont les agents « se déplac[ent] de manière fluide entre leurs identités professionnelles, en fonction du contexte », cette fluidité faisant ainsi partie de leur « boîte à outils discrétionnaire » (Watkins-Hayes, 2009, p. 115). Ce discours de coulisses sur le risque d'instrumentalisation peut parfois être exacerbé face aux représentant.es du personnel.

3.2. Ne pas se « laisser avoir » par « des IRP qui te consomment »

Si les agents des services de contrôle ne tiennent pas de discours généraux sur l'ascendant potentiel des salarié.es, ce discours est bien plus fréquent au sujet des représentant.es du personnel. Certaines secrétaires d'unité de contrôle, comme celles de l'UC1 de Gonel, les considèrent comme un public plus difficile que les salarié.es, qui « veut tout, tout de suite »[85]. Cécile Schaeffer, inspectrice dans une autre UC, relate aussi que les secrétaires, qui « se prennent souvent l'agressivité des usager.es en premier », se plaignent que les représentant.es du personnel ne font pas confiance aux premières informations juridiques qu'elles délivrent. Ils préfèreraient que « ce soit dit par un inspecteur »[86]. À cette catégorie commune de perception s'ajoutent des qualificatifs employés par les agents de contrôle : ces dernier.es citent des cas d'élu.es « manipulateurs »[87], « virulents » et « pas très respectueux »[88]. Cela fait apparaître l'enjeu de la docilité des représentant.es du personnel à l'égard du pouvoir discrétionnaire des agents de contrôle. Cette suspicion plus fréquente au sujet des représentant.es du personnel peut s'expliquer par l'homologie de statut de ces usager.es avec les agents de contrôle : les deux constituent des intermédiaires du droit et ont certains pouvoirs de mise en conformité au droit du travail dans les entreprises, les premier.es l'étant suite à une élection par leurs collègues, dans un contexte de concurrence syndicale[89], et les second.es l'étant par la licence qui est octroyée à leur profession (Hughes, 1996b).

Dans ce contexte, certain.es agents peuvent reprocher à des élu.es de les manipuler pour leur propre intérêt syndical, plutôt que de se soucier de l'application du droit du travail dans l'entreprise. En témoigne ce rendez-vous où Fabienne Neville, inspectrice dont nous avons restitué la trajectoire au chapitre 2, reçoit un délégué syndical (DS) CFDT. Cet homme occupe un poste d'économe dans

85 Notes de terrain du 13 novembre 2018, Gonelois.

86 Notes de terrain du 13 novembre 2018, Gonelois.

87 Discussion informelle avec Fabienne Neville, Baldanois, 22 octobre 2018.

88 Entretien avec Léa Carbi, Gonelois, 1er décembre 2019.

89 La plupart des représentant.es du personnel que nous avons rencontré.es disposent d'un mandat syndical.

un hôtel d'une centaine de salarié.es, l'hôtel des Amis, situé à cinq kilomètres de la Direccte de Baldan.

> L'inspectrice m'avertit avant le rendez-vous que le DS est « saoulant ». Elle a fixé à dessein un autre rendez-vous 45 minutes plus tard pour ne pas que ça « s'éternise ». Je n'assiste pas au début de ce rendez-vous[90]. Lorsque le salarié m'autorise à entrer, il commence à dénoncer une entrave vis-à-vis de son organisation syndicale, alors même que les adhérent.es de l'organisation syndicale concurrente ne subiraient aucune de ces difficultés. Outre qu'il soit « harcelé » par son chef de service depuis trois ans, il affirme, vidéos à l'appui, qu'on lui a refusé à plusieurs reprises l'entrée sur son lieu de travail en avril dernier, lorsqu'il était en arrêt maladie, en dépit de son mandat. Sa réclamation écrite à la DRH n'a pas reçu de réponse. Il a consulté un avocat, qui lui a conseillé d'engager une procédure collective :
>
> « Le délégué syndical : La CFDT veut poursuivre la direction pour délit d'entrave, mais il leur faut un procès-verbal de votre part.
>
> Fabienne Neville : Ce n'est pas une obligation, c'est moi qui décide des suites (…) et s'ils ont des preuves, ils n'ont pas besoin de moi. Vous me racontez des faits isolés qui se sont déroulés pendant trois jours en avril dernier, cela ne suffit pas à faire un procès-verbal. »
>
> Elle ajoute que le DS peut désormais « entrer pour exercer [son] mandat », suite à quoi son interlocuteur mentionne d'autres irrégularités. Un adhérent de son syndicat a été arrêté de façon spectaculaire par la police en pleine cuisine, parce qu'il était suspecté d'usage de faux ; la direction soumet un nombre important de demandes d'autorisation de licenciement de salarié.es protégé.es concernant des élu.es CFDT, là où les élu.es CGT, soutenant la direction, n'en ont jamais fait l'objet ; alors qu'il commence à « démarcher des gens pour les élections », ses collègues affirment craindre de voter pour son syndicat ou de figurer sur la liste CFDT, parce qu'on va leur « mettre la misère ». La CFDT n'arrive ainsi pas à constituer de liste. Il ajoute que certain.es de ses collègues parlent de suicide. « Ça fait beaucoup », et « il ne peut rien faire ». Il conclut : « On va se retrouver avec un CSE CGT qui va signer tout ce que propose la direction... »
>
> Fabienne Neville rétorque qu'il n'y a « pas matière à faire enquête » sur l'accès au local en avril. Elle lui conseille de se rapprocher à nouveau du CHSCT sur les autres points, et de dire aux collègues en souffrance de lui écrire à elle directement. À l'inverse, le DS souligne que les conditions de travail vont se détériorer encore davantage si la CGT l'emporte aux élections professionnelles – cette victoire potentielle étant perçue comme une conséquence de l'entrave vis-à-vis de la CFDT. Il insiste sur le fait qu' « on finira avec un mort », alors que « si vous faites un PV, la CFDT les attaque et là, les langues vont se délier » – sous-entendu, les salarié.es se sentiront en capacité de saisir

90 Ce salarié est le seul, dans toute l'enquête, à refuser que j'assiste à l'intégralité de l'interaction. Après que Fabienne Neville a demandé devant la porte si je peux observe le rendez-vous, en tant qu' « étudiante en stage », le salarié explique qu'il va commencer par un point « secret » et « confidentiel ». Je dois « attendre juste devant » la porte, mais que je ne dois pas me « formaliser ». D'après Fabienne Neville, il ne mentionnera, dans cette première partie du rendez-vous, que le fait qu'il est en arrêt maladie.

> l'inspectrice. Fabienne Neville refuse sèchement d'intervenir, affirmant qu'il « mélange tout », « les risques de suicide et les élections professionnelles ». Elle suggère que le DS ne vient lui signaler toutes ces irrégularités que parce que les élections professionnelles sont imminentes.[91]

Dans ce rendez-vous s'affrontent deux interprétations de la situation de travail. Le délégué syndical produit un discours d'injustice dans lequel il cherche à « dévoiler » les intérêts cachés au sein de l'entreprise (Chateauraynaud, 1991) pour y dénoncer des abus. Cette interprétation est contestée par l'inspectrice qui, comme Lætitia Melland face à la salariée de la parfumerie Fragrance rencontrée plus haut, insiste sur la nécessité de prouver les faits allégués. Cette tension entre une approche interprétative et une approche factuelle débouche sur un reproche d'instrumentalisation exprimé en coulisses par l'inspectrice :

> « Fabienne Neville : J'ai bien compris ce qu'ils veulent, ils veulent un PV de notre part qui leur permette de dire "regardez, on est brimé.es par la direction, et l'inspection du travail le reconnaît, votez pour nous", en pleine période électorale. »[92]

Alors que cet élu souhaite que l'inspectrice rééquilibre une situation injuste créée par l'employeur, Fabienne Neville refuse ce qu'elle considère être une instrumentalisation à double titre. Le travail relationnel qu'elle met en œuvre avec ce DS « saoûlant » consiste donc, comme celui d'Amélie Lechenel avec les élus de Camionnette, à délimiter son rôle face à lui, mais il ne fait pas intervenir les mêmes motifs. D'une part, l'inspectrice refuse de déroger à son indépendance en produisant un rapport dans le cadre d'un processus de judiciarisation déjà entamé. Ce type d'attente reviendrait à la considérer comme le simple outil d'un recours judiciaire en gestation. D'autre part, elle refuse de contrevenir à son impartialité en intervenant dans les relations professionnelles internes à l'entreprise pour favoriser une des parties. Ce qui est reproché à cette saisine, l'invalidant *de facto,* n'est donc pas ici son rythme, qui serait trop fréquent, mais sa coïncidence avec les élections professionnelles. Quant au délégué syndical, il est catégorisé non pas en fonction de son degré de formation, mais de sa partialité et de son utilisation de l'inspection à des fins électorales, portant Fabienne Neville à le qualifier après le rendez-vous de « manipulateur ».

Ce discours ne concerne pas que les enjeux électoraux. On le retrouve dans d'autres dossiers qui, sans donner lieu à des observations de ma part, ont fait l'objet de fréquentes discussions entre les agents de contrôle du Gonelois. C'est le cas dans le siège social d'une grosse entreprise du secteur de l'industrie, Indus. Deux salarié.es s'y sont suicidé.es, alors que les élu.es au CHSCT alertaient depuis plusieurs années sur l'existence de risques psycho-sociaux importants liés notamment à la charge de travail. Suite au troisième suicide, survenu à domicile, Léa Carbi, jeune inspectrice[93] en charge de l'entreprise, mène avec un collègue une enquête approfondie. Il et elle auditionnent une cinquantaine de salarié.es tout en entretenant des échanges réguliers avec les représentant.es de la

91 Notes de terrain du 22 octobre 2018, Baldanois.

92 Notes de terrain du 22 octobre 2018, Baldanois.

93 Léa Carbi est âgée de 27 ans au moment où elle commence cette enquête, et est en poste comme inspectrice depuis deux ans, après avoir effectué un M2 en droit social.

direction, du personnel, et le parquet. Ce travail de longue haleine, « émotionnellement difficile »[94], conduit Léa à délaisser d'autres entreprises de sa section. Elle me confie à cette époque qu'elle a l'impression d'y « passer trop de temps » et regrette de devoir « prioriser »[95]. Au terme de ce travail, elle transmet au parquet, un an et demi après le dernier suicide, un signalement au titre de l'article 40 du code de procédure pénale[96] pour homicide involontaire[97]. Lorsque je l'interroge sur les relations avec les représentant.es du personnel au cours de cette enquête, Léa Carbi me répond qu'ils ont eu des « rapports extrêmement compliqués » : les élu.es étaient « trop présents » et « pas très respectueux »[98]. Elle m'explique qu'alors qu'elle était en train de réaliser l'enquête liée au suicide, les représentant.es du personnel l'ont sollicitée pour qu'elle réalise un contrôle sur les questions d'égalité professionnelle entre hommes et femmes. Après qu'elle leur a répondu qu'elle ne pouvait pas se « dédoubler » et qu'au vu du dossier RPS en cours, l'égalité professionnelle n'était présentement « pas [s]a priorité », un article de presse est sorti dans lequel ces syndicats dénonçaient l'inaction de l'inspection du travail et son indifférence concernant l'égalité professionnelle chez Indus. Quelques mois plus tard, ils se sont également rendus à dix à un rendez-vous programmé dans son bureau, et étaient « très virulents » :

> « Léa Carbi : J'étais face à un peloton d'exécution, c'était horrible. "Qu'est-ce que vous faites, pourquoi vous êtes pas assez présente, on vous attend, où en est votre dossier, pourquoi vous avez pas fini…" Et ça a été comme ça, franchement je suis sortie de mon bureau, j'avais les larmes aux yeux, et pas bien, quoi. »

Suite à ces tensions, Léa Carbi a demandé à son responsable d'unité de contrôle (RUC) d'envoyer un courrier aux représentant.es pour leur signifier que les relations seraient désormais « minimes », et s'est dit qu'elle ne les recevrait « plus jamais toute seule ». Léa Carbi juge cette stratégie syndicale visant à influencer ses choix d'autant plus injuste au vu de son « engage[ment] » dans cette entreprise, aiguisant par là ses propres dilemmes de priorisation. Comme le délégué syndical de l'hôtel des Amis, cette équipe syndicale est accusée de ne pas respecter l'autonomie des agents de contrôle face aux demandes des salarié.es – autrement dit, leur pouvoir discrétionnaire de choix des contrôles – et de reléguer l'inspection à un instrument dans une stratégie syndicale. L'interprétation du dossier Indus semble d'ailleurs faire consensus chez les collègues de Léa Carbi, comme en témoigne cet échange entre Nicolas Pignalle, rencontré plus haut, et son RUC, qui est aussi celui de Léa Carbi. Les deux hommes analysent spontanément l'affaire avec moi lorsqu'ils cherchent à me donner des exemples d' « IRP qui mettent trop la pression ». Le RUC, qui a participé aux réunions entre la direction départementale de l'administration du travail et ces

94 Entretien avec Léa Carbi, Gonelois, 1er décembre 2019.

95 Notes de terrain du 4 décembre 2018, Gonelois.

96 Il ne s'agit pas ici d'un procès-verbal, car l'homicide involontaire n'est pas une infraction du code du travail, ce qui implique alors de produire une procédure répondant au code de procédure pénale.

97 Après reconnaissance en appel du dernier suicide en accident du travail par la CPAM, cet article 40 sera suivi par le parquet, qui ouvrira, quelques mois plus tard, une information judiciaire pour homicide involontaire et harcèlement moral. Tout.es les agents de contrôle interrogé.es déclarent que ce suivi, par le parquet, d'un cas de suicide à domicile est historique.

98 Tous les éléments suivants sont tirés de l'entretien avec Léa Carbi, Gonelois, 1er décembre 2019.

représentant.es du personnel, considère qu'ils « ne se rendent pas du tout compte que personne d'autre n'a autant d'attention qu'eux, et que Léa n'a pas que cette entreprise sur sa section ». Les deux hommes insistent sur la nécessité de ne pas se « laisser avoir » par des élu.es trop insistant.es, et Nicolas pointe la nécessité de « prendre du recul, ce que les collègues notamment en début de carrière ont du mal à faire »[99]. Marion Hugheneau, collègue de Léa rencontrée au chapitre 2, formule au sujet de cette même affaire une distinction entre les IRP « avec lesquels tu co-construis » et les IRP « qui te consomment ». On retrouve selon elle ce deuxième type d'IRP dans les « grosses boîtes » où la représentation « est presque leur boulot à plein temps »[100].

Le cas de l'hôtel des Amis et le cas de Indus mettent donc à la fois en évidence des stratégies syndicales, et la façon dont les agents de contrôle tentent de les mettre en défaut. Ces oppositions s'expliquent par deux éléments. D'une part, l'insistance des élu.es rejoue à nouveaux frais les dilemmes professionnels liés à l'organisation temporelle du travail, et au pouvoir discrétionnaire de priorisation des dossiers sur lesquels elle se fonde. D'autre part, les agents ont à cœur de préserver leur l'autonomie par rapport aux temporalités et aux intérêts individuels ou syndicaux des élu.es. Cette deuxième catégorisation est semblable à la critique des salarié.es qui dissimulent des informations à l'agent pour arriver à leurs fins, et dont nous avions eu des exemples chez SuperCaisse et chez NumConseil. Dans les deux cas, les agents expriment la crainte d'être instrumentalisé.es par leurs usager.es pour une intervention dont ils ne maîtriseraient pas tous les tenants et aboutissants. On peut considérer qu'ils reprochent à ces salarié.es d'agir « avec l'inspection du travail ». De même que l'approche « avec le droit » « définit et offre un espace normatif au sein duquel il est possible de poursuivre ses propres intérêts », et caractérise la légalité comme « une sorte de licence normative qui permet et même approuve un certain niveau de déformation et de manipulation » (Ewick, Silbey, 1998, p. 140-141), ces représentant.es du personnel concevraient le chantage et la pression sur les agents de contrôle comme une stratégie légitime pour arriver à leurs fins. En mettant, comme la CGT au tournant du XXe siècle, l'inspection du travail « au rang des instruments de l'action » (Ariès, 1996, p. 401), ils sont accusé.es de contester l'autorité symbolique dont les agents s'estiment crédité.es en tant que *street-level bureaucrats* de catégories professionnelles supérieures.

La façon dont les agents de contrôle catégorisent l'interaction de guichet avec les salarié.es se rapproche des analyses de la relation de service. Comme les guichetier.es de la Poste et les agents de caisse en supermarché, ces agents valorisent le fait de « rendre service » aux salarié.es, mais craignent que s'instaure un « rapport serviciel » (Jeantet, 2003a ; Bernard, 2014). Dans ce dernier, les représentant.es du personnel seraient en position de domination et leur prescriraient les contrôles et les suites à effectuer, réduisant de fait leur autonomie. Compte tenu des positions sociales des agents de contrôle, professionnel.les du droit diplômé.es de catégorie A, il est exclu que ce rapport serviciel se concrétise de façon aussi forte que chez les salarié.es d'exécution citées ci-dessus. Ces dernier.es appartiennent aux milieux populaires et thématisent la « servitude » lorsque leur travail

99 Notes de terrain du 4 décembre 2018, Gonelois.

100 Entretien avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

implique d'être au service de client.es de classes moyennes et supérieures (Jeantet, 2003a). Cette dénonciation de la « servitude » ne reflète donc pas les mêmes rapports de classe et reste à l'état de catégorie de perception. Toutefois, l'expression de cette crainte d'être subordonné.es à ses usager.es révèle que la domination symbolique exercée par les agents de contrôle sur les salarié.es de tous types, fait l'objet de stratégies de contournement de la part d'une partie des représentant.es du personnel. Ces dernier.es cherchent à peser sur l'administration du travail pour qu'elle s'intéresse davantage à leur entreprise ou leur dossier. L'existence de ces stratégies démontre que les représentant.es du personnel les plus formé.es ont à leur disposition des ressources qui leur permettent de faire pression sur l'administration et peuvent être perçu.es comme des menaces au pouvoir discrétionnaire. Ces menaces sont perçues de façon d'autant plus vive qu'elles sont le fait d'élu.es dont les agents de contrôle savent qu'ils sont dépendant.es pour les orienter dans leurs recherches d'infractions.

Si les pressions des représentant.es du personnel peuvent générer des tensions, d'autres requêtes du même type emportent au contraire l'adhésion des agents de contrôle. Elles aboutissent à des contrôles de la part de l'inspection du travail, même lorsqu'elles sont, comme celle du délégué syndical de l'hôtel des Amis, orientées vers la judiciarisation d'un conflit. Quelles sont les conditions de possibilité de cette intervention de l'inspection dans la judiciarisation des conflits, et que disent-elles de l'usage légitime de l'inspection du travail par les représentant.es du personnel ?

3.3. Parvenir à convaincre l'agent de contrôle. Le poids du capital procédural

Dans plusieurs dossiers, des représentant.es du personnel réussissent à persuader l'agent de contrôle pour qu'il engage une enquête concernant une infraction sur laquelle ils et elles souhaitent engager une procédure judiciaire. Comme les autres représentant.es du personnel « avec l'inspection du travail », ces élu.es relèguent cette institution dans la « sphère du profane ». Ils cherchent à accéder à ses contrôles sans s'en remettre à elle. Cette pratique « avec le droit » (Ewick, Silbey, 1998, p. 163) semble cependant s'être faite dans le respect des normes de saisine de l'institution. Cela nous permet de les analyser en tant que telles, après avoir davantage étudié les désajustements par rapport à elles.

La façon dont Didier Levadeau narre le rôle de l'inspection du travail dans l'exercice de son mandat est à ce titre instructive. Cet ouvrier d'une cinquantaine d'années, « issu d'un milieu ouvrier » et syndiqué à la CGT, travaille dans une entreprise métallurgique que nous appellerons Métaux. Il témoigne d'une expérience « avec » le droit, sans qu'il soit facile d'en objectiver en entretien les conditions de possibilité[101]. Son contact m'a été donné par Jean-Luc Ferdin, inspecteur du travail à Flar, qui est en charge de l'entreprise de Didier Levadeau[102], cette redirection témoignant de la confiance unissant l'agent de contrôle et son usager. Dès le début de l'entretien, il

101 L'ensemble des citations de cette étude de cas est tiré d'un entretien avec Didier Levadeau (CGT), Flarois, 13 juin 2018.

102 Entretien avec Jean-Luc Ferdin, Flarois, 2 février 2018.

apparaît que Didier Levadeau a une longue expérience des tribunaux. Lorsque je lui demande « comment [il a] été amené à comprendre qu'il y avait l'inspection, qu'on pouvait la solliciter », il me répond qu'il a « toujours su », « depuis qu'[il] est élu ». Élu CFDT dans la première entreprise où il avait travaillé, il avait déjà contesté dans les années 1980, au tribunal administratif, l'autorisation de licenciement donnée par l'inspection du travail, et perdu. Il précise que cela « ne lui avait rien coûté ». En 2000, suite à sa mutation à Flar depuis une autre entreprise, il « attaque la boîte » en référé aux prud'hommes, pour non-paiement de certaines indemnités liées à son transfert, et gagne. C'est l'époque des lois Aubry II : après une première négociation précédant la promulgation de cette loi, l'employeur refuse de reprendre comme prévu les négociations. Il impose, en plus des six jours de RTT préalablement obtenus dans le cadre des lois Aubry I, une pause de 12 minutes hebdomadaires, censée ramener le temps de travail hebdomadaire de 36 à 35 heures. Didier Levadeau vient d'arriver chez Métaux et n'est, à cette date, pas encore élu. Peu de temps après, il « prend sa carte » à la CGT, dans un contexte où les deux seuls syndicats présents sont la CGT et la CFE-CGC, et devient d'emblée suppléant au CE. Quelques années plus tard, il se penche sur le sujet du temps de travail. Comme l'employeur n'a pas voulu mettre en place de décompte du temps de pause, rien ne peut prouver que celle-ci est prise – et elle ne l'est d'ailleurs pas par tout le monde –, ce qui fait qu'elle est juridiquement du temps de travail effectif. Il se rend alors à l'inspection du travail.

> « Didier Levadeau : Mais là, je suis tombé sur Jean-Luc Ferdin, où là, je lui ai présenté mon analyse, ça a duré un an, les échanges avec lui. Et puis ensuite, je suis allé voir maître Fournoteau, qui était à côté, là, qui, lui, est un avocat militant qui défend pratiquement seulement que la CGT, PCF, je sais pas si tu connais…
>
> AB : Je le connais que de nom…
>
> Didier Levadeau : Il est connu sur Flar. Donc je suis allé le voir, je lui ai présenté la même analyse, il a fait une approche différente, il a fait une approche juridique, avec Jean-Luc Ferdin, c'était différent, c'était en tant qu'inspecteur… il a fallu développer et présenter. Donc tout ce travail que j'ai fait pendant… voilà quoi, pendant une petite année, une fois que j'ai eu l'avis de Pierre Fournoteau, je vais vite, je suis retourné voir Jean-Luc Ferdin, et là, je l'ai convaincu de venir à la boîte et de passer dans l'entreprise pour faire la constatation de ce que je lui avais montré. Donc il est venu en septembre 2011, et après les échanges se sont régulièrement… il a fait son rapport, il a fait ce qu'il fallait, et il a écrit les courriers, il est intervenu auprès de la direction – la direction, ça lui a pas plu, mais enfin, bon, il a fait faire les constatations, il a appris ce qu'il avait à apprendre, et une fois qu'il a eu fait son courrier, avec maître Fournoteau – parce que c'était pas évident, quand même –, on a réussi à convaincre… pas moi seul, parce qu'on travaille jamais seul… avec le copain Michel, qui venait juste d'arriver… on a quand même réussi à convaincre 49 salariés de la société à attaquer l'entreprise au tribunal, aux prud'hommes, pour travail dissimulé. (…) Mon point de vue, ça a été d'aborder la chose non pas frontalement avec la direction, mais d'amener le dossier devant Jean-Luc Ferdin, devant un inspecteur du travail, et de lui faire comprendre que… (…) Donc là aussi, il faut en même temps convaincre l'inspecteur, même s'il est de ton bord, de te

> dire : “Je viens”, quoi. D'accord ? Et là, la direction, quand ils ont pas été pris de front, et nous, en DP, on leur a pas posé la question, moi, je me suis d'abord renseigné juridiquement (…) et ça m’a pris des week-ends et des week-ends, l’analyse… un truc de fou. (…) Et c'est pour ça, il a fallu reprendre toutes les archives, tous les ans, et puis se mettre à la table et écrire. »

Dans un premier temps, Jean-Luc Ferdin fait un contrôle de la durée du travail. Il affirme que comme la pause est du temps de travail effectif, elle constitue une 36e heure de travail hebdomadaire et doit donc être majorée de 25 %. Suite au courrier de Jean-Luc Ferdin, la direction de Métaux paie à tous les requérant.es la majoration de l’heure de pause, mais pas l’heure de pause en elle-même. Didier Levadeau convainc alors 49 de ses collègues de déposer leurs dossiers aux prud’hommes en mai 2013. L’affaire est gagnée trois ans plus tard.

C’est dans ce récit que l’on voit le plus clairement une des conditions de l’investissement des agents de contrôle dans les procédures lancées par les représentant.es du personnel : celle du travail préparatoire de matérialisation de la preuve. Narrant son recours à l’inspection du travail, Didier Levadeau se présente en juriste : après s’être « m[is] à la table » et avoir « écrit[t] », il a en effet « présenté son analyse » à l’inspecteur, « développé » celle-ci, pour « convaincre » l’inspecteur de « v[enir] » dans l’entreprise. Cette stratégie de conviction de l’administration du travail, et le travail massif de collecte et d’analyse juridique qu’elle implique, sur un sujet particulièrement technique de décompte de la durée du travail, est présentée comme une nécessité : il revient à l’usager de convaincre l’inspecteur du travail des éléments pointant vers l’existence d’une infraction en analysant par lui-même les documents. On peut alors présumer que la stratégie d’influence de Didier Levadeau porte d’autant plus ses fruits qu’il s’agit d’une stratégie de préparation juridique du dossier, et non d’une stratégie de dénonciation ou de pression, comme dans les cas de Indus ou de l’hôtel des Amis.

Dans ce cadre, l’inspecteur n’est sollicité que pour livrer son « analyse » des documents, propre à un spécialiste des droits collectifs. Il l’est surtout pour le poids de ses « constatations », et celui du « courrier » qui les suit dans l’arène judiciaire, où le syndicaliste se fait assister par un avocat. Cette sollicitation fructueuse de l’inspection du travail s’inscrit dans une stratégie syndicale orientée vers la judiciarisation civile de la situation : Didier Levadeau a consciemment tu cette irrégularité à sa direction, pour contacter de son côté deux professionnels du droit. De même, lorsque la direction a accepté de payer la majoration sans se rendre compte que l’heure en elle-même n’était pas payée, « ils sont tombés dans le panneau »[103], ce qui a permis à Didier et à ses 49 collègues de se pourvoir au conseil des prud’hommes. Le succès de ce recours à l’inspection du travail est donc celui d’un ouvrier qui, au fil de son expérience militante, a acquis un fort « capital procédural » lui permettant de « se repérer dans les méandres de l’institution judiciaire, [de] solliciter la bonne personne au bon moment et [de] recueillir l’information adéquate » (Spire, Weidenfeld, 2011, p. 701). Ce capital

103 Comme le souligne bien Didier Levadeau, la direction a en effet payé « la majoration d’une heure de pause », ce qui est contradictoire : s’il s’agissait réellement d’une pause, elle ne ferait pas l’objet d’une majoration ni serait même rémunérée, étant du temps de travail non-effectif. Le paiement par la direction de cette majoration plaide donc en sa défaveur aux prud’hommes.

procédural l'autorise à agir « avec » le droit et l'inspection du travail : après avoir calculé, de son côté, la « probabilité d'arriver à ses fins », il tait ses ambitions judiciaires à sa direction, et utilise à bon escient les intermédiaires du droit pour « poursuivre ses propres intérêts », reléguant le droit à la sphère « profane » (Ewick, Silbey, 1998, chap. 5). Ce capital procédural, et la conscience du droit qui en découle, semblent ainsi un des produits du « capital militant » incorporé sur le tas et sur le temps long par cet ouvrier (Matonti, Poupeau, 2004). Ces ressources trouvent d'autant plus à s'actualiser dans l'arène juridique et judiciaire qu'elles peuvent compter sur l'existence de collectifs de travail autonomes (Coutrot, 1996) dans cette entreprise où la CGT est bien implantée. Ce cas montre ainsi certaines conditions de l'usage du droit comme support de mobilisation, constaté par exemple dans la lutte pour l'égalité salariale entre hommes et femmes aux États-Unis à la fin des années 1980 (McCann, 1994).

Ces ressources s'actualisent aussi dans des procédures judiciaires portant sur son cas personnel. À l'heure de l'entretien, Didier est également en train de monter un dossier pour discrimination syndicale en s'appuyant sur son avocat, et sur l'inspectrice du travail ayant succédé à Jean-Luc Ferdin sur cette section. Comme dans le précédent dossier, l'inspection du travail est toujours mobilisée pour ses lettres d'observation, et non pour les procès-verbaux qu'elle pourrait produire. Tant le travail dissimulé que la discrimination syndicale constituent en effet des infractions pénales dans le code du travail, et sont à ce titre susceptibles de faire l'objet de procès-verbaux par l'inspection du travail. Toutefois, cette option ne semble pas avoir été considérée par le salarié. Malgré mes relances répétées sur le sujet, il voit toute pièce produite par l'inspection du travail comme un rouage dans une procédure civile. Lorsque je lui demande s'il a sollicité l'inspectrice pour « qu'elle fasse un PV » sur la discrimination syndicale, il répond qu'il s'est rendu compte, avec son avocat, qu'« aujourd'hui, un simple rapport de constatation est plus efficace qu'un procès-verbal ». Dans cette stratégie syndicale « avec le droit », l'intervention de l'inspection du travail est donc avant tout considérée comme une étape utile dans le succès d'un procès civil.

Le succès de la démarche de Didier Levadeau s'explique donc, du point de vue des catégorisations des agents de contrôle, par le fait qu'il échappe à la fois à l'écueil d'une sollicitation trop fréquente, et à celui de l'instrumentalisation. En effet, il ne sollicite Jean-Luc Ferdin qu'une fois l'infraction ciblée, expose l'affaire dans un langage juridique, et semble lui avoir suffisamment explicité sa démarche pour que l'inspecteur effectue son contrôle en connaissance de cause. Si je n'ai pas pu m'entretenir par la suite avec Jean-Luc Ferdin sur cette affaire vieille de huit ans, le succès des recours de représentant.es à fort capital procédural est confirmé par mes entretiens avec d'autres agents de contrôle. Ces dernier.es soulignent le rôle que peuvent revêtir l'obstination des représentant.es du personnel et leur accompagnement juridique dans leurs choix de contrôles, en particulier pour les enquêtes les plus chronophages. C'est le cas de Sarah Balt. Cette inspectrice du travail de 32 ans, exerçant à Gonel, dit être « enfouie complètement sous des alertes de risques psycho-sociaux », tout en étant formatrice sur les RPS au sein du ministère, thématique qu'elle affectionne[104]. Lorsque je lui demande, dans un entretien postérieur à mon terrain, quelles sont les

104 Sauf mention contraire, tous les extraits suivants sont tirés de l'entretien avec Sarah Balt, Gonelois, 14 août 2020.

entreprises où elle a eu le plus « le temps et l'occasion » de s'engager dans une démarche approfondie d'objectivation des RPS, Sarah Balt cite Médic, une grande entreprise pharmaceutique dont elle m'avait déjà parlé. Elle y a effectué, deux ans après la procédure lancée par Léa Carbi chez Indus, un signalement au titre de l'article 40 du code de procédure pénale, pour homicide involontaire, suite au suicide à domicile d'un visiteur médical. Elle explique avoir travaillé les week-ends pour rédiger la procédure, longue d'une centaine de pages :

> « Sarah Balt : À un moment tu prends une décision, tu te dis "bon voilà, j'irai jusqu'au bout". Et c'est pas forcément les entreprises où il se passe le plus de choses, c'est aussi les endroits où le dossier a le plus de chances d'aboutir. Et là j'ai été aidée par un représentant du personnel, et en fait, si t'as pas quelqu'un en interne qui te soutient, c'est beaucoup plus compliqué.
>
> AB : Et du coup, il t'a aidée comment, le représentant du personnel ?
>
> Sarah Balt : Ben, il m'a donné plein d'éléments, il a relu le procès-verbal, il m'a réexpliqué l'organisation du travail plusieurs fois, on a eu des dizaines et des dizaines de rendez-vous… Enfin c'était vraiment une co-écriture, quoi. »

Le représentant du personnel en question, Paul Giordanella, est l'ancien secrétaire du CHSCT de Médic. Ce visiteur médical, délégué syndical dans l'entreprise, a traduit à cette professionnelle du droit le fonctionnement de l'entreprise, lui permettant par la suite de traduire en droit les liens qu'il avait identifiés. Cette intermédiation réciproque porte l'inspectrice à parler de « co-écriture ». Paul Giordanella a également « convainc[u] » Sarah Balt, qui était « enfouie complètement » sous ce type d'alertes, et preuves à l'appui, d'un lien possible entre le suicide et le travail :

> « Sarah Balt : Ce qui m'a encouragée à aller au bout c'est que Giordanella, le représentant du personnel, a réussi à me convaincre par des éléments matériels et à force de m'expliquer, qu'il y avait *vraiment*[105] un problème, et qu'il y avait vraiment un lien entre l'organisation du travail et le suicide. Mais ça, ça se découvre pas comme ça, au début j'avais un doute hein, il s'est suicidé au domicile, enfin… Je me suis dit, "est-ce que ça a un lien avec le boulot, oui, non ?", pas sûr, quoi. Pas sûr. Et en fait après on tire le fil, on tire le fil, et ce qui sort est de plus en plus gros… »

Si l'insistance du représentant du personnel convainc Sarah Balt d'engager une procédure coûteuse en temps et en énergie, celle-ci serait probablement restée lettre morte si ce délégué syndical n'avait pas réussi à lui démontrer juridiquement la probabilité d'un lien entre le suicide et l'organisation du travail, et n'avait pas, également, consacré un temps et une énergie importante à faire œuvre de pédagogie concernant le fonctionnement de cette entreprise. Comme Didier Levadeau, sa stratégie d'influence s'inscrit dans le langage juridique.

Chez Métaux comme chez Médic, l'investissement des inspecteur.es s'explique par l'inscription des représentant.es du personnel dans une division du travail de qualification juridique avec

105 C'est Sarah Balt qui insiste, à l'oral, sur ce terme.

l'inspection du travail. Les deux élus effectuent le travail préparatoire de matérialisation des faits et consacrent un temps important à se faire intermédiaire du droit pour les inspecteur.es eux-mêmes[106]. Cette entreprise de conviction est ainsi conditionnée par « un ensemble de compétences techniques et sociales qui permettent de se sentir en droit d'exercer pleinement ses droits » (Spire, Weidenfeld, 2011, p. 700). L'investissement des agents dans le contrôle s'explique également par le fait que ces dossiers portent sur des sujets collectifs, et/ou considérés comme importants dans leur pratique professionnelle : la durée du travail pour près de 50 salarié.es dans le cas de Jean-Luc Ferdin, et les risques psycho-sociaux pour Sarah Balt, particulièrement formée sur cette problématique juridique. Dans les deux cas, « l'alignement » entre l'histoire racontée par les salarié.es, les éléments matériels à disposition et les normes juridiques mobilisables, permet la qualification juridique des faits *via* le contrôle[107] (Weller, 2011). Ces dossiers diffèrent néanmoins par la nature des suites engagées : Sarah Balt rédige un article 40 transmis au parquet, le dossier étant donc susceptible de connaître une judiciarisation pénale, là où Jean-Luc Ferdin produit une lettre d'observation ayant vocation à être utilisée dans une procédure civile. En effet, les constats de l'inspection du travail peuvent connaître deux issues judiciaires différentes : soit les agents de contrôle initient par eux-mêmes des poursuites pénales, soit ce sont les usager.es eux-mêmes qui s'emparent de leurs constats pour en faire des preuves au civil. Comment les agents se représentent-ils cette alternative concernant la judiciarisation des sollicitations des salarié.es ?

3.4. Le rôle effectif de l'inspection du travail dans la judiciarisation civile des conflits au travail

Plusieurs des dossiers que nous avons étudiés sont instructifs pour cerner le rôle de l'inspection du travail dans la poursuite judiciaire des manquements au droit. En effet, si les agents de contrôle façonnent les rapports au droit et aux relations professionnelles des salarié.es, ils et elles peuvent aussi avoir un rôle dans la décision de poursuivre l'employeur.e en justice : toutes les infractions pointées par ces dossiers sont aussi susceptibles de poursuites civiles que de poursuites pénales, que les agents de contrôle peuvent eux-mêmes engager[108]. Dans la lignée des travaux sur les usages syndicaux du droit (Willemez, 2003 ; Narritsens, Pigenet, 2014 ; Willemez, 2017b), et de ceux sur les inégalités d'accès à la justice des salarié.es qui expérimentent des conflits au travail (Salin, 2020 ; Lejeune, 2021) et les processus de transformation des conflits du travail en litiges (Trémeau, 2017b), cette section explore le rôle de l'administration du travail dans l'accompagnement ou la dissuasion de la judiciarisation civile ou pénale des conflits au travail.

106 Sans que l'on ait pu explorer dans le détail cette dimension, on peut supposer qu'elle requiert également, d'un point de vue matériel, une forte disponibilité biographique (McAdam, 2012), ce qui invite à interroger les effets du genre.

107 Les syndicalistes de l'UD CGT de Paris, lorsqu'ils accompagnent des grèves de travailleur.es sans-papiers, ont une stratégie similaire vis-à-vis de l'inspection du travail. Une fois que la grève a commencé, ils contactent l'agent de contrôle sur un point précis. Celui-ci vient constater l'existence d'une relation d'emploi entre les sans-papiers et leur direction, ce qui consacre la légalité de la grève (Zougbédé, 2021, p. 222).

108 Les agents de contrôle ont ainsi le pouvoir d'appeler à des poursuites pénales en dressant procès-verbal ou en transmettant un signalement au titre de l'article 40 du Code de procédure pénale, mais ces poursuites pénales peuvent aussi être entamées directement par le procureur.

En effet, dans plusieurs dossiers, les agents de contrôle n'envisagent pas de tenter la voie pénale. Reprenons le cas de Stéphanie Clissot, déléguée du personnel dans un bureau d'études. L'inspection du travail suggère dans deux courriers d'observation que les agissements de l'employeur pourraient s'apparenter à un délit d'entrave. En revanche, aucun.e des agents ayant suivi ce dossier ne semble avoir envisagé de poursuivre pénalement l'employeur. Lorsque j'interroge Zohra Bensaifi sur ce choix, l'inspectrice le justifie par la division du travail ayant cours dans l'institution. Cette inspectrice est, au début de l'affaire, la responsable de la section. Toutefois, comme l'entreprise compte moins de 50 salarié.es, elle est inspectée successivement par deux contrôleurs, anciens militaires, qui selon elle sont peu compétents sur les « questions juridiques complexes » et s'intéressent essentiellement aux questions de réglementation en hygiène-sécurité. Si cette inspectrice peut au début, en tant que responsable de section, accompagner les contrôleurs en entreprise et rédiger les lettres d'observation avec eux, la situation évolue après la réforme Sapin, qui met en place les unités de contrôle. L'inspectrice n'a plus la position hiérarchique nécessaire pour conseiller au contrôleur de rédiger un PV pour entrave et pour en mener avec lui l'écriture[109]. Ce contrôleur, selon elle « un peu perdu » sur le « juridique », ne l'envisage pas de son côté. Il est donc conseillé à Stéphanie Clissot de solutionner son conflit aux prud'hommes, ce que Zohra justifie également en arguant de la complexité des procès-verbaux en matière de droit syndical :

> « Zohra Bensaifi : C'est pas simple hein, c'est pas simple, c'est des constats qui sont pas évidents, c'est des constats qu'on peut pas faire euh… On n'est pas au civil hein, c'est-à-dire que nous quand on fait des PV ça va au pénal, et dans le pénal on doit démontrer l'élément intentionnel, faut se lever de bonne heure. Donc j'allais dire, c'est pour ça qu'on, des fois on les laisse aller au civil, on se dit : "avec un bon avocat – ce qui était le cas de cette dame – ben vaut mieux qu'elle aille avec un bon avocat au civil, [plutôt] qu'elle aille avec un mauvais agent de contrôle – excusez-moi c'est pas méchant que je dis – mais... quand je dis mauvais, c'est : pas au point, pas au point sur le pénal, il va se faire ratatiner et finalement ce sera contre-productif". »[110]

Zohra Bensaifi avance que le procès-verbal n'est « pas la panacée » : un courrier d'observation, ou un refus de LSP arguant du lien entre la demande de licenciement et l'exercice du mandat, pourront constituer une pièce importante dans un dossier civil, préférable au PV, jugé moins « efficace ». Cette inspectrice met donc en œuvre un cadrage « pragmatique » du recours au juge civil, semblable à celui de la CGT dans les années 1960-1970, et qui consiste avant tout à « défendre les intérêts matériels immédiats des salariés » (Le Crom, 2014, p. 74). Comme en matière de discrimination, on voit aussi que l'alternative entre judiciarisation pénale et civile dépend de la solidité que l'inspectrice impute aux preuves dans chacune des juridictions (Chappe, 2019, p. 73). Au vu de la suite de l'entretien cependant, où Zohra Bensaifi insiste sur la difficulté des arbitrages entre les demandes et les suites – « vous faites des choix, c'est ça qui est horrible

109 Suite à la réforme Sapin instaurant les unités de contrôle, chaque agent est titulaire d'une seule section, là où, auparavant, on comptait deux contrôleur.es et un.e inspecteur.e pour la même section. Avant la réforme, l'inspecteur.e était alors chef.fe de service de la section, lui conférant un rôle d'accompagnement des contrôleur.es qui est, après la réforme Sapin, dévolu aux responsables d'unité de contrôle (RUC).

110 Entretien avec Zohra Bensaifi, Flarois, 15 juin 2018.

dans ce métier, c'est qu'on vous demande de choisir qui vous allez sauver » – on peut interpréter cette absence de poursuite pénale comme une façon de reporter la responsabilité des suites sur les salarié.es et leur avocat.e au civil, dans un contexte de forte charge de travail.

Ce fréquent report des salarié.es sur la juridiction civile semble reposer sur une catégorie commune de perception entre les agents et certain.es usager.es. Par exemple, Fabienne Neville refuse de dresser un procès-verbal pour étayer la procédure civile engagée par le délégué syndical de l'hôtel des Amis à Baldan ; Nicolas Pignalle justifie notamment son absence de contrôle chez NumConseil par le fait que « c'est plus rémunérateur d'aller au civil », car « le parquet ne suit jamais ce genre de procédures » ; Didier Levadeau estime, concernant son dossier pour discrimination syndicale chez Métaux, qu'« un simple rapport de constatation est plus efficace qu'un procès-verbal », avis selon lui étayé par son avocat[111]. Les représentant.es du personnel les plus formé.es et les plus doté.es en capital procédural semblent alors au fait des contraintes régissant le travail des agents de contrôle. C'est le cas de Léo Pavani, employé de banque et défenseur syndical à la CFDT, que j'interroge sur ses recours à l'inspection du travail en entreprise après avoir échangé avec lui sur la permanence interprofessionnelle qu'il anime :

> « Léo Pavani : C'est un peu la limite de l'inspection du travail parce que, comme ils sont surchargés, ils s'occupent essentiellement des problèmes de travail dissimulé, harcèlement, mais au-delà, je veux dire, même [le] non respect du Code du travail, c'est assez rare qu'ils interviennent directement. (…) Parce que bon, un exemple tout bête, si l'employeur n'a pas payé les heures supplémentaires à son salarié, logiquement il[112] peut intervenir, mais il va se limiter à faire un courrier, et puis ils diront au salarié d'aller devant le conseil des prud'hommes. Parce qu'il va pas faire un procès-verbal, parce qu'il sait que dans 95 % des cas, le procès-verbal va être jeté au panier parce que bon… alors qu'il y a quand même infraction à la législation du travail ! Mais… voilà. »[113]

Seuls deux dossiers engagent une judiciarisation pénale de la situation : ils qualifient des suicides à domicile en homicides involontaires par le biais d'un signalement au titre de l'article 40. Ils ont la particularité d'être portés par deux jeunes inspectrices dont l'une est formatrice RPS, et qui exercent toutes deux sur des sections d'inspection où elles sont massivement saisi.es par les salarié.es sur les

111 Des entretiens suggèrent d'ailleurs que les constats de l'inspection du travail peuvent peser dans un dossier prud'hommes, et ce, même sous leur forme simple de lettre d'observation. Michel Fernand, président du conseil de prud'hommes de Flar et ancien représentant CGT, souligne que 90 % des recours des salarié.es ont pour objet la contestation du motif de licenciement, motif qui « par définition échappe à l'inspection du travail » ; néanmoins, même dans ces cas, le versement au dossier d'une lettre d'observation de l'inspection du travail peut « laisse[r] entendre que l'employeur n'est pas très net par rapport à l'application de la loi, et ça pose quand même le débat ». Ces apports ne seraient néanmoins « pas très fréquents » (entretien non-enregistré avec Michel Fernand, Flarois, 11 juin 2018). De même, Romuald Guéron, permanencier à l'Union départementale de la CFE-CGC du Gonelois et conseiller prud'homal, affirme que « quand on voit arriver en juridiction les affaires, l'une des premières questions qu'on pose s'il y a un contentieux, c'est : est-ce que vous avez saisi l'inspecteur ? (…) ça permet d'avoir la vision d'un tiers qui a priori, est plutôt neutre ». Lui et ses collègues regardent alors, comme il le dit, « si la personne a fait le parcours ou pas », ce parcours impliquant notamment de solliciter l'inspection du travail (entretien avec Romuald Guéron, Gonelois, 11 novembre 2019).

112 « Il » désigne ici l'inspecteur du travail.

113 Entretien avec Léo Pavani et Mehdi Abzouz (CFDT), Flarois, 13 décembre 2017.

RPS. Le fait que les agents de contrôle aient coutume de rédiger des procès-verbaux en cas d'accidents du travail mortels a aussi pu faciliter le choix de pousser l'enquête jusqu'à la procédure pénale dans ces cas de suicides à domicile, bien que la qualification de ces deux décès en accident du travail soit plus controversée. Ces suicides à domicile interviennent enfin quelques années après la série de suicides au travail à France Télécom, qui a « cristallisé » la constitution des souffrances au travail en problème public, celui-ci étant déjà porté à l'époque par différents acteur.es, notamment syndicaux (Ponge, 2018, p. 554). On peut ainsi supposer que ce contexte invite d'autant plus ces deux inspectrices à se saisir de la juridiction pénale pour élargir le spectre de l'activité répressive en matière de suicides liés au travail. En cherchant à faire qualifier des suicides à domicile en homicides involontaires, il s'agirait alors de saisir la jurisprudence pénale comme levier de transformation du droit, à l'instar des stratégies cédétistes des années 1960-1970 (Le Crom, 2014, p. 76). En revanche, au-delà de ces deux dossiers spécifiques, l'action des agents de contrôle s'inscrit dans le cadre d'un report de charge de la judiciarisation sur les salarié.es au civil, ce qui contribue à expliquer que seulement 2,1 % des suites apportées aux contrôles soient des procès-verbaux, et 0,3 % d'entre elles, des signalements au parquet[114]. Les constats des agents agissent alors comme de premières qualifications de l'affaire, infirmées ou confirmées par la suite par la justice. L'analyse des judiciarisations différenciées des différents dossiers montre donc le rôle déterminant que peut jouer l'inspection du travail, lorsqu'elle est saisie, dans l'issue judiciaire des conflits au travail.

*

Loin d'être hors-champ par rapport aux prérogatives de l'inspection du travail, ou de témoigner d'une maîtrise insuffisante des procédures administratives, les demandes que nous avons analysées dans cette section sont jugées désajustées aux normes institutionnelles parce qu'elles cherchent à faire usage de l'inspection du travail d'une façon que les agents jugent irrespectueuse de leur autonomie. En particulier, les agents contestent les stratégies par lesquelles les salarié.es et les représentant.es du personnel cherchent à influencer leur pouvoir discrétionnaire de contrôle. C'est notamment le cas lorsqu'ils dissimulent des informations, semblent poursuivre leur seul intérêt, ou publicisent les échanges pour mettre en défaut les agents.

L'analyse des conditions d'énonciation de ce spectre de l'instrumentalisation, le plus souvent brandi face aux représentant.es du personnel, met en évidence deux types de contraintes professionnelles favorisant son occurrence. D'une part, les contraintes temporelles accentuent les dilemmes liés à la nécessité de prioriser certaines entreprises par rapport à d'autres. L'insistance de certain.es usager.es apparaît alors comme une contrainte supplémentaire dans la priorisation, que les agents peuvent refuser de prendre en compte en réaffirmant leur autonomie de prescription. D'autre part, les agents doivent composer avec les contraintes de qualification juridique de certaines infractions, pour lesquelles la production de constats solides est jugée chronophage. C'est en particulier le cas des infractions relatives aux relations de travail, comme l'entrave, la

114 Nous renvoyons sur ce point à l'annexe n° 10.

discrimination syndicale ou le harcèlement moral, dont la matérialisation est jugée difficile et incertaine, impliquant de prioriser le dossier par rapport à d'autres (Bonanno, 2022). En raison de ces deux contraintes, qui ne sont parfois énoncées qu'en coulisses, l'insistance des usager.es n'est couronnée de succès que lorsqu'ils effectuent un travail juridique jugé convaincant. Ils délivrent alors à l'agent les éléments essentiels à la compréhension de l'entreprise et fournissent les preuves de la probabilité d'une infraction. Les usager.es les plus à mêmes d'effectuer ce travail préparatoire constituent des représentant.es du personnel disposant d'un certain capital procédural. L'enquête montre le rôle de ce capital, et par conséquent de facteurs relatifs à la classe sociale, dans la possibilité de mettre en place des stratégies fructueuses de saisine de l'institution, ce qui peut également être le cas pour le recours aux prud'hommes (Salin, 2020 ; Lejeune, 2021). Cette dimension avait déjà été soulevée au sujet des salarié.es usager.es des services de renseignements (Cam, Supiot, 1986, p. 183).

À travers le travail relationnel qu'ils mènent auprès des élu.es, les agents promeuvent ainsi une division du travail de qualification dans laquelle les élu.es, sans se méprendre sur l'étendue de leurs pouvoirs, leur facilitent le travail et leur font gagner du temps, tout en étant honnêtes sur leurs intentions et en respectant leur autonomie. L'analyse permet ainsi de décomposer ce en quoi consistent les « relais internes à l'entreprise » dont la nécessité pour les agents de contrôle a été identifiée par N. Dodier (1986, p. 69). Contrairement à ce que la littérature a pu avancer au début des années 2000, on est donc loin d'une « soumission des inspecteurs aux demandes des usagers » (Tiano, 2003, p. 398). Les agents de contrôle disposent en effet d'un pouvoir discrétionnaire important pour mettre ces demandes à distance. En déterminant leurs propres critères d'éligibilité au contrôle, ils trient les dossiers qui leur parviennent et sélectionnent ceux qui leur paraissent les plus « traitables » (Garcia, Pillon, 2021, p. 11). L'exercice de ce pouvoir discrétionnaire met en évidence, du côté des agents, des contraintes professionnelles différenciées selon les infractions et les sections d'inspection et, du côté des usager.es, l'importance du capital procédural dans la démarche de conviction des agents. Si les contraintes qui pèsent sur l'exercice de la profession induisent une définition des recours légitimes à l'inspection du travail, comment les représentant.es se positionnent-ils, au fil de leurs rencontres avec l'administration du travail, par rapport aux normes de saisine de l'inspection ?

4. Socialisation syndicale et positionnements syndicaux face à l'inspection du travail

Si l'on a vu au début de ce chapitre la façon dont les représentant.es du personnel et les salarié.es faisaient sens, *a priori* ou *a posteriori,* de leurs recours aux services de contrôle de l'inspection du travail, ces attentes et usages gagnent à être inscrits dans leurs représentations de l'état de l'institution à laquelle ils et elles s'adressent. Leurs catégories de perception des contraintes professionnelles des agents de contrôle permettent de comprendre les stratégies qu'ils mettent en

œuvre pour avoir accès à leurs services (4.1.). Les entretiens effectués avec des syndicalistes des unions locales et départementales de plusieurs organisations, permettent de saisir la façon dont les représentant.es du personnel sont socialisé.es à accorder une place bien particulière au recours à l'inspection du travail au sein des répertoires d'action syndicaux (4.2.). Enfin, les attentes et griefs de ces acteur.es interprofessionnel.les vis-à-vis de l'inspection du travail affinent la compréhension de la division du travail d'application du droit à l'échelle locale dans le Flarois (4.3.).

4.1. L'inspection du travail conçue comme une ressource rare

Quelles que soient leurs attentes à l'égard de l'inspection du travail, et quelle que soit la façon dont ils et elles se conforment ou non aux normes édictées par cette institution, la majeure partie des représentant.es du personnel que nous avons rencontré.es partagent un même discours sur les contraintes régissant le travail des agents de contrôle (4.1.1.). Cela débouche sur des stratégies visant à attirer l'attention de ces dernier.es (4.1.2.).

4.1.1. Avoir la chance de tomber sur le « bon.ne » agent

À l'exception de Stéphanie Clissot et d'Anouk Poutrol, qui sont aussi celles qui ont plus tardivement pris leur mandat, tout.es les représentant.es du personnel CGT que nous avons rencontré.es à Flar mentionnent le portefeuille important d'entreprises que les agents de contrôle ont à gérer, et la charge de travail qui en découle. C'est principalement par cette charge de travail qu'ils expliquent la faible disponibilité des agents de contrôle : ces dernier.es ont « déjà assez de boulot »[115], en ont « par-dessus la tête »[116], sont « très largement débordé[s] »[117], « Dieu sait que c'est très compliqué pour eux »[118]. Parce que l'inspection du travail est faiblement accessible, son intervention dans l'entreprise est alors conçue comme un privilège, et sa présence comme une ressource rare. La rareté de cette ressource peut porter les représentant.es du personnel à comparer leur entreprise à d'autres entreprises hypothétiques, où l'application du travail serait moindre encore. C'est ce que fait Josiane Bantet. Cette salariée est déléguée du personnel, élue CE et élue CHSCT dans un établissement de santé, Santétab. Elle a été, pendant plusieurs années, secrétaire de cette instance pour la CGT. Alors qu'elle s'interroge sur les raisons pour lesquelles l'inspectrice du travail a pu « lâcher l'affaire » sur certains dossiers sur lesquels elle avait commencé « vent debout », elle évoque tout d'abord l'hypothèse qu'elle se soit fait « taper sur les doigts » par sa direction, puis la nécessité pour elle d'avoir avant tout un rôle de « modérateur » et de « temporisateur » avec la direction de l'entreprise. Elle conclut enfin sur la nécessité de ne pas trop « l'emmerder » dans la mesure où elle a déjà « répondu présente » sur d'autres affaires :

115 Entretien avec Sandrine Farel (CGT), Flarois, 13 juin 2018.

116 Entretien avec Marina Ponty (CGT), Flarois, 15 mai 2018.

117 Entretien avec Blandine Margal (CGT), Flarois, 24 novembre 2017.

118 Entretien avec Didier Levadeau (CGT), Flarois, 13 juin 2018.

« Josiane Bantet : Et puis en même temps, si tu veux, faut bien penser qu'elle a sa charge dans le secteur, moult entreprises, parce que ça aussi, comme on crée une relation assez privilégiée, puisqu'elle est très accessible malgré tout, ou par mail, ou par téléphone, t'arrives toujours à la joindre, tu laisses des messages de rappel… Mais en même temps tu sens bien que nous, on n'est pas les plus compliqués, tu vois ! Parce qu'on est structurés, parce que Santétab quand même c'est une grosse boîte, qu'il y a des gens qui tiennent la route à l'intérieur, qui lisent les lois, qui sont hargneux, qui sont… Enfin qui savent se défendre, et tout ça. Et je pense qu'elle intervient – un jour on avait eu un échange, mais elle, elle dit, "voilà, vous êtes très bien, c'est des petits manquements à la loi, c'est pas grand-chose". À part des trucs de sécurité au centre dentaire, ça, qui étaient plutôt graves, mais si tu veux, le reste, ça roule quoi, alors qu'elle intervient dans des boîtes où il y a zéro loi qui est respectée. Les heures, les… Y'a rien, y'a rien qui est respecté. (…)

AB : Oui du coup, ça explique que des fois mette du temps à répondre et tout, parce qu'en fait y'a d'autres trucs…

Josiane Bantet : Ben oui, mais nous on est assez… Tu vois, des fois on est pas très justes, de dire "Et nous ! Et nous!". Moi j'aimerais l'avoir que pour moi toute seule (*rires*), ça me plairait beaucoup d'avoir mon inspectrice à moi, tu vois !

AB : Ben oui forcément…

Josiane Bantet : Parce que déjà on les ferait condamner toutes les cinq minutes, quoi. Toutes les cinq minutes ! »[119]

Dans cet extrait, Josiane Bantet suppute que son entreprise n'est pas « la plus compliqué[e] » en termes d'application du droit et de compétences des représentant.es du personnel. Cela expliquerait l'absence de réponse de l'inspectrice à certaines de ses sollicitations. Le fait que son établissement « roule » semble d'ailleurs avoir été suggéré par l'inspectrice elle-même, portant Josiane Bantet à juger ses propres sollicitations « pas très justes ». Dans des cas où l'inspection intervient effectivement dans l'entreprise, sa présence peut alors être interprétée au prisme de l'intérêt de l'agent pour le thème traité, ou de l'importance de ce thème. C'est ce que fait remarquer Sandrine Farel, secrétaire CHSCT d'une entreprise de produits pharmaceutiques, et syndiquée à la CGT, lorsqu'elle m'apprend que l'inspectrice va venir quelques jours plus tard au CHSCT, mais que personne « ne le sait » :

« Sandrine Farel : Il faut, pour qu'à un moment donné un inspecteur du travail se déplace, il faut qu'y ait des points qui soient intéressants pour lui, de justifier le déplacement – parce qu'ils ont déjà assez de boulot, si tu veux – lors d'un CHSCT. »[120]

L'accès à la ressource rare que constitue l'inspection du travail peut aussi être interprété au prisme des caractéristiques ou personnalités supposées des agents de contrôle. Cette dimension est

119 Entretien avec Josiane Bantet (CGT), Flarois, 12 janvier 2018.

120 Entretien avec Sandrine Farel (CGT), Flarois, 13 juin 2018.

particulièrement visible dans les entretiens avec Stéphanie Clissot, déléguée du personnel en bureau d'études accusant son patron d'entrave. Cette salariée impute la rapidité de réaction de l'inspectrice à son sexe, comme elle le souligne lorsqu'elle m'explique avoir, un jour, « appelé l'inspectrice » après une réunion DP où son patron avait « levé la main pour [la] frapper » :

> « Stéphanie Clissot : En fait il ne supporte pas qu'une femme puisse lui résister, parce qu'en plus c'est un italien, sicilien, macho, il estime que c'est son bébé sa boîte, personne doit lui dire des ordres ou lui faire comprendre qu'il fait mal son travail de patron. Il ne supporte pas ça. Et en fait l'avantage que j'ai eu c'est que l'inspectrice du travail c'était une femme. Elle a très très vite vu ça, et du coup ben... deux réprimandes quand même, elle lui a fait des courriers de cinq pages hein. »[121]

Selon Stéphanie Clissot, l'inspectrice aurait été sensible à sa situation parce qu'elle était une femme. En particulier, elle aurait elle aussi fait l'expérience de la misogynie de son employeur, comme l'explique la salariée dans un autre entretien :

> « Stéphanie Clissot : Elle me l'a clairement dit, "le fait d'être une femme ça l'emmerde". Elle m'a dit, "regardez même moi, inspectrice du travail, vous avez vu comment il me parle ?" Le fait qu'on soit des femmes un peu qui tiennent tête, ça l'emmerde. »[122]

Stéphanie Clissot met donc en avant une assignation commune de genre avec Zohra Bensaifi, qui explique à la fois l'agressivité de l'employeur et la réactivité de l'inspectrice du travail. Cette insistance sur certaines caractéristiques de l'agent de contrôle, qui pourraient expliquer son activité dans l'entreprise, se retrouve dans les propos de plusieurs représentant.es du personnel. Syndiqué.es à la CGT ou à Solidaires, ils et elles émettent spontanément des hypothèses sur la syndicalisation de l'agent responsable de leur secteur ; le fait que l'agent soit actif.ve est imputé à une probable appartenance syndicale. C'est ce que suggère Anouk Poutrol lorsqu'elle loue l'action de l'ancien contrôleur du travail chargé de sa pharmacie.

> « Anouk Poutrol : Alors moi j'ai déjà contacté, avec, lors de mon premier mandat, on avait contacté, c'était pas l'inspectrice c'était M. Fol, qui a fait une demande de mutation donc il est parti entre-temps, super bien, il était venu à la pharmacie un soir, euh… je pense qu'il était syndiqué, mais bon il nous l'avait pas dit mais je le pense, parce que vu sa façon de faire, sa rigueur et voilà, j'ai senti vraiment un grand soutien de sa part, j'étais dégoûtée quand il a demandé sa mutation. »[123]

De façon plus systématique encore, ces élu.es soulignent la chance qu'ils ont eu de rencontrer un.e agent de contrôle qui soit prêt.e à mener des contrôles dans leur entreprise. Didier Levadeau, ouvrier ayant lancé le procès prud'homal de la 36e heure non payée dans son usine, explique qu'il a présenté son dossier à Jean-Luc Ferdin « sans savoir, à l'époque, qu'il était syndiqué à la CGT, qu'il

121 Entretien avec Stéphanie Clissot (CGT), Flarois, 5 mars 2018.

122 Entretien avec Stéphanie Clissot (CGT), Flarois, 31 mai 2018.

123 Entretien avec Anouk Poutrol (CGT), Flarois, 2 mars 2018.

était ce qu'il était ». Lorsque je lui demande si Jean-Luc Ferdin a toujours été en charge de sa section, il affirme avoir eu de la chance :

> « Didier Levadeau : Donc non, avant, c'était une femme. C'était une jeune femme que je connaissais, mais on est peut-être allé la voir une ou deux fois, pas plus, pour des dossiers individuels, je crois… je me souviens même plus. Donc non, c'est quand Jean-Luc est arrivé là que… voilà. Après, voilà, on est tombé sur le bon, on va dire. Des fois, on tombe sur le bon, quoi. Nous, on est tombés sur le bon. Et en plus, militant CGT… (…) Non, la relation avec les inspecteurs, tout dépend sur qui tu tombes. Si tu tombes sur des anciens, qui ont de la bouteille, ça peut marcher. Après, tu as des inspecteurs qui ont pas envie de se casser le cul, d'abord, ensuite, il y en a qui sont débordés, et puis il y a de tout, chez l'inspection du travail… Jean-Luc Ferdin peut t'en parler… Là, c'est un panier de crabes aussi… »[124]

Ces hypothèses faites par les représentant.es du personnel sur l'engagement syndical des agents de contrôle, et ces inférences tirées de leurs propriétés sociales, ont pour trait commun le constat d'être tombé.e sur « le bon.ne » agent de contrôle. Leurs catégorisations de l'investissement des agents de contrôle dans l'entreprise indiquent qu'ils conçoivent l'intervention de l'inspection du travail comme une ressource rare, dont ils s'estiment chanceux.ses de bénéficier. Quelles stratégies sont alors mises en œuvre pour bénéficier de cette ressource ?

4.1.2. Faire l'effort de se comporter en « bon.ne » représentant.e du personnel

Plusieurs représentant.es du personnel relatent des stratégies de recours destinées à favoriser l'intervention des agents dans leur entreprise. C'est en particulier le cas de Thierry Kornik, secrétaire CHSCT d'une entreprise prestataire du nettoyage, qui constitue le représentant du personnel le plus méfiant à l'égard de mon enquête[125]. Cette réserve s'explique par le fait que Clément Pietrel, l'inspecteur du travail de son entreprise, est, à l'heure de l'entretien, en train d'instruire la demande d'autorisation de rupture conventionnelle le concernant. Comme Thierry Kornik a des problèmes de santé liés à son travail de factotum, il souhaite à tout prix quitter l'entreprise et a peur que ses propos parviennent aux oreilles de l'employeur ou de l'inspecteur. Malgré mes tentatives pour le rassurer sur la confidentialité de notre échange, il refuse de prononcer le nom de l'entreprise lorsque l'enregistreur est allumé, me somme plusieurs fois de le couper et me fait comprendre que mes relances l'agacent. L'entretien dure malgré tout près de deux heures et nous allons manger ensemble en sortant, témoignant de la confiance qu'il m'accorde lorsque l'enregistreur est éteint et rendant la teneur de ses propos difficile à décrypter. Or, un des points marquants de cet entretien concerne les stratégies que Thierry Kornik affirme mettre en place pour susciter l'attention de l'inspection du travail. C'est le cas lorsqu'il m'expose les différentes étapes de sa prise de mandat :

124 Entretien avec Didier Levadeau (CGT), Flarois, 13 juin 2018.

125 Sauf mention contraire, tous les extraits cités dans cette étude de cas sont tirés de l'entretien avec Thierry Kornik (Solidaires), Gonelois, 5 mars 2019.

> « Thierry Kornik : C'est après qu'on a demandé un rendez-vous à l'inspection du travail en demandant, je me rappelle je suis arrivé la première fois, j'ai sorti une montagne de paperasse sur la table, mais on l'a même pas regardée. En fait on a discuté pour que l'inspecteur voie qu'il y avait du travail, après on savait aussi que l'inspection du travail est en sous-effectifs, donc on a demandé à l'inspecteur quels étaient les domaines qui… pas qui l'intéressaient le plus, mais nous on est venu en disant qu'on était là pour lui faciliter le travail aussi. (…) Et du coup, comme on y est pas allé dans un esprit de, comment on dit ça quand on va au cinéma, de consommation, mais dans un esprit d'entraide – et c'est ce qu'on fait aussi avec la médecine du travail – ben ça fonctionnait mieux, parce qu'on lui préparait des dossiers consistants on va dire, et au bout d'un moment il est intervenu en écrivant à la direction, avec des rappels à la loi. »

Thierry Kornik impute l'intervention de l'inspecteur du travail au fait qu'il a su être conforme à ses attentes, en cherchant à lui « faciliter le travail ». Un peu plus loin dans l'entretien, il m'explique également que « le travail avec l'inspection du travail, faut pas que ce soit un truc comme si on va voir l'assistante sociale » : comme l'inspection du travail a « ses propres problèmes », l'inspecteur sera d'autant plus enclin à faire un « retour d'ascenseur » si les représentant.es l'ont déjà « arrangé avec ses problèmes à lui ». Il aura « plus tendance à dire "OK, je vais jeter un œil [à ce dossier]" ». Thierry qualifie donc ses modalités de recours à l'institution comme les bonnes, à travers des montées en généralité – esprit de consommation vs esprit d'entraide – ou des tournures marquant l'injonction – « il faut ». Plus précisément, il définit sa façon de saisir l'inspection du travail comme étant la plus adaptée aux contraintes professionnelles des agents de contrôle et, ce faisant, la plus à même de donner lieu à des suites de leur part. Sa description concorde d'ailleurs plutôt bien avec « l'usage institutionnellement défini » (Dubois, 2015, p. 267) que nous avons dégagé précédemment : Thierry Kornik promeut en effet une division du travail dans laquelle les représentant.es du personnel ne sollicitent l'institution qu'après avoir tenté d'autres voies de recours et préparé la qualification juridique. Ce syndicaliste, qui a occupé un certain nombre d'emplois d'exécution et a été désigné par ses collègues pour se présenter au secrétariat du CHSCT quatre ans auparavant, parce qu'ils l'« avaient vu [s]e foutre de la gueule de [s]es responsables quand c'était nécessaire », témoigne d'ailleurs d'une connaissance précise des prérogatives de cette institution.

Pour autant, l'observation d'un rendez-vous entre Clément Pietrel, Thierry Kornik et deux de ses collègues déléguée du personnel et déléguée syndicale, détonne avec ces normes. Bien que les usager.es aient transmis, avant ce rendez-vous, un ordre du jour à Clément Pietrel, ce rendez-vous s'apparente à celui qui réunissait, plus haut, Amélie Lechenel et les élu.es CGT de l'entreprise Camionnette, à la différence près que Clément est moins directif avec ses interlocuteur.es[126]. Il se contente de leur faire remarquer à plusieurs reprises qu'il n'arrive pas à identifier de saisine claire ou qu'il n'a pas de pouvoir sur certaines situations. Cela a peu d'effet sur les récits des salarié.es : le rendez-vous, un des plus longs de mon enquête tous types de rendez-vous confondus, dure en effet 2H30. Il se compose en grande majorité consiste des narrations d'injustices que les collègues des

126 On peut d'ailleurs se demander si cette grande latitude donnée à la parole des salarié.es n'est pas liée à ma présence en tant qu'observatrice.

élu.es ont subies au travail, ou qu'ils ont eux-mêmes subies dans l'exercice de leur mandat. Une seule des élu.es intervient parfois pour poser des questions juridiques à l'inspecteur. Après le départ des usager.es, Clément semble découragé : il considère que ce type de rendez-vous « n'aboutit à rien » et a déjà « vu passer » la majeure partie des cas individuels cités.

> « Clément Pietrel : Je les reçois une fois par mois parce que je suis gentil, mais on ne sait pas trop où ils veulent en venir. C'est le problème avec les représentants du personnel peu formés, alors qu'il y a d'autres représentants du personnel, quand ils arrivent ils ont déjà bossé le truc, et ça va beaucoup plus vite, on sait de quoi on est saisi. »[127]

Si Clément Pietrel effectue des contrôles dans l'entreprise, c'est alors moins en raison du travail effectué par les représentant.es sur certains points, qu'en fonction des thèmes ayant attiré son attention dans les ordres du jour du CHSCT ou dans un des récits des usager.es non-élu.es. Lorsque j'interroge Thierry Kornik, quant à lui, sur l'objectif du rendez-vous, auquel il a accompagné ses collègues alors qu'il s'apprêtait à quitter l'entreprise et le syndicat, il fait spontanément le lien entre la loquacité de ses collègues et la nécessité de les former par la pratique :

> « Thierry Kornik : Alors, ça c'est autre chose, c'est que, ben on est en train de former nos camarades, et il faut aussi les présenter, leur présenter l'inspecteur du travail qui suit l'entreprise, mais… Une partie des questions, c'est des camarades qui ont pas l'habitude, on va dire, donc une partie des questions, elles avaient pas lieu d'être posées à cet endroit-là, mais ça fait partie de leur formation aussi (…) moi j'étais là mais je les ai laissées parler justement pour qu'elles fassent leur propre expérience avec l'inspection du travail, à quoi ça sert, comment ça fonctionne, les limites, voilà. »

Pourtant, mes notes témoignent du fait que Thierry Kornik lui-même est, pendant ce rendez-vous, peu enclin à la synthèse ni à la formulation de demandes précises. À plusieurs reprises, il détaille des cas individuels pendant plusieurs minutes. Ce décalage entre pratiques et discours, peu intéressant à pointer en lui-même, met en évidence le fait que le discours de conformité aux attentes institutionnelles produit par Thierry constitue bien une norme. Cet usage légitime de l'inspection du travail peut être explicité à la chercheuse sans pour autant être pratiqué en interaction. Thierry est le seul représentant du personnel à formuler cette norme de façon aussi claire, ce qui n'est pas anodin : il est également membre du comité exécutif de la fédération à laquelle est rattachée son entreprise, et deviendra défenseur syndical après sa rupture conventionnelle.

Alors que les représentant.es du personnel qui n'ont de mandat que dans leur entreprise expriment essentiellement leurs attentes à l'égard de l'institution, sans formuler de normes de recours, c'est chez des syndicalistes au multi-positionnement homologue à celui de Thierry Kornik, et disposant *a fortiori* d'un capital militant plus important, que nous retrouvons ces normes formulées de façon très claire. C'est le cas de Blandine Margal. Tout en étant secrétaire CGT du CE et déléguée syndicale d'une enseigne de biens culturels, cette salariée bénéficie également d'un jour par

127 Discussion informelle avec Clément Pietrel, Gonelois, 22 novembre 2018.

semaine de détachement de la fédération CGT commerces et services. Ce temps lui permet de tenir une permanence à destination des salarié.es du centre commercial où elle travaille, et d'y œuvrer à la constitution d'un syndicat de site. Blandine Margal, qui a contracté un service d'assistance juridique « pour soulager l'inspecteur du travail qui est très largement débordé », décrit des pratiques de recours similaires à celles de Thierry Kornik et évoque un « travail d'équipe » :

> « Blandine Margal : On essaie de faire au mieux en ne faisant intervenir l'inspection du travail que quand c'est une nécessité et que l'on a utilisé toutes nos cartes, et que malheureusement nous ne sommes pas arrivés à faire respecter la législation. »[128]

La formulation de ces normes de recours par ces militant.es, qui ont davantage de ressources syndicales que les représentant.es du personnel que nous avions rencontré.es au début de ce chapitre, nous invite à porter notre regard sur le rôle des syndicalistes des structures territoriales dans la diffusion, auprès des élu.es, de cet usage légitime de l'inspection du travail.

4.2. Les syndicalistes comme agents socialisateur.es. Recourir à l'inspection au « bon » moment

Intermédiaires du droit ayant acquis un certain capital juridique dans l'exercice de leurs mandats, les 13 « syndicalistes spécialisés localement » que nous avons rencontré.es détiennent des mandats au sein d'unions locales ou départementales. Leur apprentissage du droit du travail semble concomitant de leur spécialisation syndicale et procéder de l'autodidaxie, plutôt que de précéder leur syndicalisation et d'avoir été le fruit d'études supérieures en droit (Willemez, 2017b, p. 30-31). Parce qu'ils accompagnent les représentant.es du personnel dans l'exercice de leurs mandats ou les salarié.es dans les conflits qui les opposent à leur direction, ils et elles constituent des intermédiaires du droit doté.es d'un pouvoir de cadrage de la légalité auprès des salarié.es et des représentant.es du personnel (Pélisse, 2019). Cela invite à questionner leurs discours sur l'inspection du travail, et la façon dont ils transmettent eux-mêmes des normes aux représentant.es du personnel moins formé.es qu'ils accompagnent. Sans avoir pu observer l'existence ou non de conseils concernant le recours à l'inspection du travail au sein des formations syndicales, il s'agit ainsi de s'intéresser aux « circulations de savoirs et de savoir-faire militants » que les syndicalistes évoquent concernant le recours à cette institution, hors de l'enceinte formelle des stages de formation syndicale (Giraud, 2014, p. 289).

Tout comme les représentant.es du personnel rencontré.es plus haut, les syndicalistes avec lesquel.les nous nous sommes entretenu.es partagent le constat d'une inspection du travail « en sous-effectifs »[129]. Ce constat semble avoir une influence sur leurs pratiques de suivi des élu.es rattaché.es à leur structure, ces pratiques ayant essentiellement été décrites à l'UL CGT de Flaret et à l'UD Solidaires du Flarois. Comme dans d'autres unions locales CGT (Berthonneau, 2017), les

128 Entretien avec Blandine Margal (CGT), Flarois, 24 novembre 2017.

129 Entretien avec André Mougey (CFTC), Flarois, 28 février 2018.

militant.es de ces deux syndicats témoignent de pratiques d'accompagnement des bases syndicales, qui semblent peu formalisées et prennent essentiellement la forme d'un suivi individuel (Nizzoli, 2015). Pour Sébastien Ferreira, l'animateur syndical de l'UD Solidaires du Flarois, dont une des missions consiste à accompagner les adhérent.es des secteurs précaires, il s'agit de « montrer qu'on est actif dans son mandat ».

> « Sébastien Ferreira : Quand c'est des sections syndicales qui sont constituées, soit elles se sont déjà constituées et puis elles viennent nous voir, ou alors elles sont constituées autour de SUD et déjà, une des premières choses, c'est qu'on prend contact avec sa section d'inspection du travail. Parce qu'ils sont salariés protégés, et si l'employeur veut les licencier, il peut demander l'autorisation à l'inspecteur du travail (…) Dans le cadre de l'enquête contradictoire, on va voir son inspecteur du travail, on s'explique, et on montre qu'on est actif dans son mandat. Ça sera très difficile après pour l'inspecteur du travail de dire, "ben non il y a aucun lien avec le mandat". (…) L'inspecteur du travail, faut comprendre, il a… (*il réfléchit*) sur Flar, 10 000 salariés, et je sais pas combien de boîtes. T'as 2500 agents de contrôle je crois en France, je crois que c'est ça les chiffres ; il y a 18 millions de salariés, il y a peut-être 9 millions de boîtes, je crois que c'est ça, un truc comme ça. Donc t'imagines : pour qu'ils s'occupent de toi, si toi tu fais pas la démarche préalable d'aller à sa rencontre et d'arriver avec des éléments, c'est-à-dire voilà, moi j'arrive, tac, "j'ai un dossier, voilà les élus des personnel, voilà ce qu'on a fait dans le cadre du CH, voilà ce qu'on a fait dans le cadre des DP, voilà ce qu'on a fait dans le cadre du CE. Voilà les questions qu'on a à poser, voilà les démarches, nanana, et voici le courrier que j'ai adressé à l'employeur, voici ses réponses, voici ses non-réponses". L'inspecteur du travail tu lui mâches, enfin tu lui mâches…t'arrives avec des éléments. T'arrives pas juste avec ta belle gueule et tes jolis yeux, machin, voilà, non non, t'arrive avec des éléments. Et lui après, il peut faire son travail ! Il peut faire son enquête ! Donc voilà, ça c'est essentiel. Et du coup, nous au syndicat, on va apprendre à constituer ces éléments pour faciliter le boulot de l'inspecteur du travail, qu'il te retienne toi par rapport aux autres. »[130]

Pour Sébastien Ferreira, et sur la base de ce même constat de rareté de la ressource, la collecte d'informations susceptibles d'intéresser l'agent de contrôle s'inscrit dans une stratégie de distinction syndicale. La mise en scène de l'activité syndicale (Goffman, 1973) et le fait de « faciliter le boulot » de l'agent, permet de prévenir une éventuelle demande de LSP et de faire en sorte qu'ils « s'occup[e] de toi ». Ce discours, semblable à celui de Thierry Kornik, et évoquant les pratiques de pré-qualification juridique de Didier Levadeau dans le dossier sur la 36e heure, se retrouve dans mon échange avec deux permanencier.es de l'UL CGT de Flaret. Guillaume Ransard est ingénieur informatique, ancien conseiller prud'homal et actuellement conseiller du salarié, tandis qu'Ibtissem Smaili est au chômage et défenseure syndicale.

> « Guillaume Ransard : On a aussi tout intérêt à être présent dans l'entreprise, et à être présent auprès de l'inspecteur du travail, que le délégué en question il aille voir l'inspecteur du travail. Et nous, en tant qu'organisation syndicale, on accompagne parfois le salarié, en début de mandat, en disant "ben voilà", avec l'inspecteur, on va se

130 Entretien avec Sébastien Ferreira (Solidaires), Flarois, 4 décembre 2017.

mettre au point en disant, “voilà, on arrive dans telle entreprise, vous la connaissez, on vient de se faire une bataille, on a déjà gagné cette bataille syndicalement, maintenant nous ce qu’on veut c’est que le salarié il puisse travailler syndicalement sur tel et tel thème, et puis on va devoir commencer à avancer là-dessus”. (…) Mais après tu vois, quand on arrive dans l’entreprise syndicalement, ou quand il y a un nouvel élu, même si on était déjà présent avec des anciens élus, quand il y a un nouvel élu, il vient se présenter à l’inspection du travail. Ça on essaie, nous, syndicalement, d’en faire un réflexe. Qu’il reste pas isolé, le salarié – le syndiqué, qu’il soit un acteur avec, qu’il utilise tous les acteurs possibles, il y a… (…) On avait le médecin du travail qui était de droit, on avait l’inspecteur du travail, et on avait l’ingénieur de la Cram, qui s’appelle maintenant la Carsat. Et donc ces trois là pouvaient intervenir au CHS, au CE aussi[131].

Ibtissem Smaili : Oui mais le problème c’est que, encore faut-il avoir les moyens ! C’est toujours pareil hein, si l’inspection du travail ils sont en sous-effectifs, ou si la médecine du travail elle a une surcharge de boulot ou qu’elle est en sous-effectifs, pareil pour eux, des fois tu vas faire des choix : tu vas dire “ben moi je préfère aller dans cette boîte, dans cette boîte j’irai pas”. »[132]

Ces militant.es de la CGT et de Solidaires soulignent la nécessité d’accompagner les nouveaux.elles élu.es pour les faire connaître de l’agent de contrôle. Ils leur conseillent également de mettre l’inspection du travail en copie des échanges avec l’employeur, cette préconisation ayant déjà pu être constatée dans d’autres UL (Biaggi, 2014, p. 77). En explicitant le sens de ces pratiques d’accompagnement syndical, ces militant.es relient donc la charge de travail des agents à un processus de mise en concurrence des entreprises autour de l'action de l'inspection. Leur travail de formation s’avère alors crucial pour faire l’intermédiaire entre élu.es et agents de contrôle et, ainsi, espérer obtenir l’attention de l’inspection. Ce type de discours implique donc une attente particulière concernant l’inspection du travail comme appui au travail syndical, et comme tiers extérieur régulant les rapports entre direction et représentant.es du personnel.

On peut expliquer, à l’échelle locale, cette importance accordée à l’inspection du travail, par le fait que certain.es agents de contrôle du Flarois, eux-mêmes syndiqué.es à la CGT et à Solidaires, sont actif.ves dans certaines de ces structures. Ainsi, une inspectrice syndiquée à Solidaires co-anime, avec Sébastien Ferreira, animateur syndical, des formations juridiques à destination des élu.es à l’UD du Flarois. De même, une autre inspectrice syndiquée à la CGT tenait, avant son départ en retraite quelques années auparavant, une permanence juridique interprofessionnelle hebdomadaire à l’UL CGT de Flaret. Suite à ce départ, la présence des agents de contrôle dans l’activité syndicale s’est faite plus discrète. Un inspecteur du travail est membre de la commission exécutive de l’UD du Flarois, mais affirme y aller seulement de temps à autre. Suite à son élection, Virginie Garcia, la nouvelle secrétaire de l’UL, se rend d’ailleurs à la commission exécutive de cette section syndicale

131 Guillaume Ransard et Ibtissem Smaili insistent tout au long de l’entretien sur le changement important que représente la loi Travail dans l’application du droit du travail en entreprise, ce qui explique l’usage du passé dans cet extrait.

132 Entretien avec Guillaume Ransard et Ibtissem Smaili (CGT), Flarois, 21 février 2018.

de la CGT TEFP. Elle souhaite discuter de la « volonté de revenir à l'UL »[133] des agents de contrôle, et en particulier de tenir des permanences juridiques. Aucun.e des dix agents présent.es ne semble enthousiaste à cette idée : ils et elles arguent notamment de leur absence de formation en matière de procédure prud'hommes et du fait qu'ils ont « plusieurs casquettes ». Ils ne donnent pas suite à cette sollicitation, oubliant même une deuxième réunion programmée par Virginie Garcia[134]. Malgré cette diminution de l'investissement des agents de contrôle dans l'UL CGT, ces syndicalistes ont donc des contacts périodiques avec les agents de contrôle syndiqué.es à la CGT[135].

Ainsi, on peut supposer qu'à la CGT comme à Solidaires, l'investissement passé ou présent des agents de contrôle[136], ou le fait qu'ils gravitent dans la même structure territoriale, a pu donner lieu à des discussions informelles. À cette occasion, on peut se demander si ces militant.es n'ont pas intériorisé une partie des normes de recours à l'inspection du travail, et été amené.es à accorder une place importante à la nécessité d'obtenir le concours de l'inspection dans l'application du droit du travail. Un autre élément confirmant cette hypothèse est que ces militant.es sont les plus prompt.es à mentionner les transformations récentes de l'inspection du travail et la façon dont leur rôle est cadré dans la loi Travail, promulguée l'année précédente.

Ce faisant, on peut aussi supposer que ces militant.es socialisent les nouveaux.elles élu.es, dans le cadre de leur prise de rôle, à adopter un recours stratégique à l'inspection du travail en considérant l'action de cette institution comme une ressource rare. Pour Sébastien Ferreira, il s'agit alors de capter la ressource en se présentant et en « prépar[ant] les éléments » de preuve pour faciliter l'occurrence d'un contrôle. Guillaume Ransard et Ibtissem Smaili insistent davantage sur la nécessité de ne pas être « isolé » pour pouvoir facilement se faire conseiller juridiquement, et obtenir une réponse de l'inspection du travail ou de la Carsat en cas d'abus de l'employeur. Dans les deux cas, il s'agit pour les élu.es de pointer à l'agent des thèmes de revendication, et de maximiser les chances de contrôle[137]. L'accent est donc porté sur le pouvoir de contrôle de ces agents dans l'entreprise : Guillaume Ransard commence d'ailleurs notre entretien en soulignant que l'agent de contrôle « a les clefs, il est là pour ça, il sonne, il rentre », alors que « pour entrer syndicalement dans l'entreprise voir les salariés, c'est compliqué ». De par ce pouvoir, les agents de contrôle sont

133 Selon les termes utilisés par Virginie Garcia dans ladite réunion. Notes de terrain du 12 décembre 2017, Flarois.

134 Notes de terrain du 12 décembre 2017, Flarois ; notes de terrain du 6 février 2018, Flarois.

135 À l'UL CGT de Flaret, où nous avons rencontré plusieurs personnes, cette connaissance de l'inspection du travail est surtout le fait de Guillaume Ransard et Ibtissem Smaili. Virginie Garcia, secrétaire de l'UL, et un autre permanencier, Bernard Grandy, les qualifient de « pilier juridique de l'UL ». Cela invite aussi à différencier les rapports à l'inspection du travail en fonction de l'investissement plus ou moins poussé des militant.es dans l'activité juridique (entretien avec Bernard Grandy et Virginie Garcia (CGT), Flarois, 17 novembre 2017).

136 D'après nos observations, la majeure partie des agents d'inspection syndiqué.es du Flarois sont des agents de contrôle. L'ancien responsable du service de renseignements est cependant également à la CGT, de même que deux secrétaires d'unité de contrôle que nous avons rencontré.es. Cette organisation syndicale est majoritaire nationalement et localement au ministère du Travail.

137 Sans pouvoir spéculer sur les motifs de recevabilité de l'époque, on pourra d'ailleurs noter que dans une analyse statistique de la répartition des plaintes écrites à l'inspection du travail entre 1910 et 1913, la proportion des plaintes jugées justifiées est plus forte lorsque les demandes émanent d'associations ouvrières que d'ouvrier.es ou employé.es isolé.es (Viet, 1994, p. 350).

crédité.es d'une autorité régulatrice, portant Ibtissem Smaili un peu plus loin à les qualifier « un peu [d]e garde-fou de la société »[138].

Cette catégorisation fait fond sur l'idée selon laquelle le recours à l'inspection du travail ne se substitue pas à la création d'un rapport de forces entre les collectifs de travail et la direction, mais doit au contraire venir l'accentuer. Guillaume Ransard (CGT) m'incite ainsi à évoquer dans ma thèse l'inspection du travail parmi les éléments de structuration du « rapport de forces qui vient protéger le salarié »[139]. On retrouve quasiment les mêmes termes dans la bouche de Sébastien Ferreira (Solidaires), qui souligne qu' « on ne fait pas du droit pour du droit » et conçoit dès lors l'inspection du travail comme un « outil du rapport de forces »[140]. C'est également le cas de Thierry Kornik, délégué syndical SUD dans une entreprise du nettoyage, qui explique que « le juridique ça facilite les choses, mais enfin c'est comme l'inspection du travail, c'est pas l'inspection du travail qui va régler les problèmes dans la boîte s'il y a pas d'organisation syndicale solide »[141]. L'existence de stratégies de recours à l'inspection du travail ne doit donc pas conduire à surestimer la part du juridique dans les répertoires d'actions de ces deux structures territoriales. La juridicisation des conflits opposant les syndicats à leur direction ne prend sens pour ces militant.es qu'à l'aune de la primauté des conflits collectifs dans leurs répertoires d'action[142] (Berthonneau, 2017). Cette « préférence pour agir sur le terrain de l'action syndicale », constatée dans d'autres structures (Giraud, 2017, p. 154), peut s'expliquer à l'aune du risque de dépossession qu'implique le fait de déléguer les luttes syndicales aux professionnel.les du droit et de la justice. Elle n'empêche pas parfois « la place centrale que l'action juridique occupe de facto dans les stratégies de lutte de ce syndicat » (Giraud, 2017, p. 153) : par exemple, Stéphanie Clissot judiciarise son dossier en poursuivant son employeur pour entrave. Elle s'appuie sur les documents produits par l'inspection, après avoir été accompagnée à plusieurs reprises par Guillaume Ransard et Ibtissem Smaili dans des négociations infructueuses avec son employeur. Si les stratégies énoncées par ces militant.es visent à maximiser les chances d'accès à la ressource rare que constitue l'inspection du travail, la sollicitation de cette institution ne s'envisage donc qu' « en dernier recours » (Giraud, 2017, p. 154). Cette problématisation de la place de l'inspection du travail dans les répertoires d'action syndicaux nous a, en revanche, été moins rendue visible dans les entretiens avec les permanencier.es de la CFTC, la CFDT, la CFE-CGC et FO, dont l'activité était principalement centrée sur les permanences et moins sur l'accompagnement syndical des élu.es.

138 Entretien avec Guillaume Ransard et Ibtissem Smaili (CGT), Flarois, 21 février 2018.

139 Entretien avec Guillaume Ransard et Ibtissem Smaili (CGT), Flarois, 21 février 2018.

140 Entretien avec Sébastien Ferreira (Solidaires), Flarois, 4 décembre 2017.

141 Entretien avec Thierry Kornik (Solidaires), Gonelois, 5 mars 2019.

142 À l'UL CGT de Flaret, les modalités et la teneur de l'investissement syndical dans les permanences juridiques semblent d'ailleurs faire l'objet de dissensions entre l'ancienne présidence de l'UL, dont Guillaume Ransard et Ibtissem Smaili font partie, et la nouvelle équipe, à laquelle appartiennent Bernard Grandy et Virginie Garcia. Cet enjeu est mentionné à mots couverts sans que je parvienne à faire expliciter à mes interlocuteur.es les ressorts de ces désaccords. Ces controverses concernant le rôle de la défense juridique et prud'homale dans l'activité des UL CGT se constatent dans d'autres UL (Berthonneau, 2017, p. 90-95).

Enfin, ces syndicalistes insistent avant tout sur les prérogatives de l'inspection du travail en matière de contrôle et de décision administrative, et non sur leur activité de conseil juridique. Cela s'explique par le fait que cette pratique de conseil constitue aussi le cœur de leur activité syndicale, à la fois dans l'accompagnement des élu.es à la CGT et à Solidaires, mais aussi, de façon transversale à toutes les organisations rencontrées, dans les permanences interprofessionnelles à destination des salarié.es. Comme les agents d'inspection, les syndicalistes constituent ainsi des intermédiaires du droit du travail (Pélisse, 2022). Ce constat nous invite à analyser les logiques de division du travail entre les permanences syndicales et l'inspection du travail au sein d'un territoire donné, celui du Flarois.

4.3. Les syndicalistes comme intermédiaires du droit. Faire le sale boulot d'une institution filtrante ?

Dans les permanences de la CGT, de la CFDT et de FO que j'ai observées, rares sont les cas où les syndicalistes renvoient vers l'inspection du travail. Cela s'explique tout d'abord par le fait que, comme pour les services de renseignements en droit du travail, les salarié.es se rendent massivement dans les permanences syndicales pour des problématiques individuelles, qui donnent lieu au recours à d'autres intermédiaires du droit. Ces rendez-vous ont trait, en grande partie, au licenciement, dont la contestation est également un motif majeur de recours au conseil de prud'hommes (Pélisse, 2021, p. 172). La prédominance de ce type de motifs a été constatée dans des permanences d'autres unions locales de la CGT, qu'elles soient interprofessionnelles (Biaggi, 2014, p. 75) ou rattachées à un secteur particulier comme celui du nettoyage (Nizzoli, 2015, p. 81). Ainsi, 13 des 17 rendez-vous observés comptent, parmi un de leurs objets, la rupture du contrat de travail. Dans deux cas, l'inspection du travail est mentionnée parce que le salarié.e a déjà sollicité l'agent de contrôle ; dans un troisième cas, sur lequel nous reviendrons, la salariée indique être passée par les services de renseignements. En revanche, les permanencier.es ne conseillent pas spontanément d'avoir recours à cette institution. À l'UL CGT de Flaret, ils et elles ont plutôt coutume de travailler avec un cabinet d'avocat.es en droit du travail, avec lequel ils disposent d'une convention. Une avocate co-anime avec Bernard Grandy, retraité d'EDF et conseiller du salarié, une permanence juridique mensuelle[143]. Dans les permanences que Bernard Grandy anime seul, il est fréquent qu'il renvoie les salarié.es vers ce créneau ou leur conseille de prendre un.e avocat.e. Cette situation n'est pas spécifique à l'UL CGT. À Force Ouvrière, Hervé Montrel, chauffeur routier et conseiller prud'homal qui tient des permanences interprofessionnelles, affirme également que les salarié.es, en majeure partie non-syndiqué.es, qu'il accueille, viennent généralement pour des questions de licenciement, c'est-à-dire « quand la maison a brûlé »[144]. Bien que nous n'ayons réalisé

143 Cet appui des avocat.es travaillistes aux activités juridiques des structures territoriales des organisations syndicales a été constaté dans d'autres cas (Giraud, 2017). Il ne fait pas toujours consensus au sein des UL CGT. Des militant.es d'une UL étudiée par Charles Berthonneau reprochant ainsi à l'UL voisine, davantage investie dans la défense juridique et recevant pour cela l'appui d'une avocate dans les permanences, de « délaiss[er] le terrain revendicatif au profit du juridique » (Berthonneau, 2017, p. 92).

144 Entretien avec Hervé Montrel (FO), Flarois, 7 novembre 2017.

qu'une observation à la CFDT, la secrétaire générale de l'Union Territoriale Interprofessionnelle (UTI) du Flarois, Katia Bermont, évoque comme « périmètre de la permanence juridique » tout ce qui concerne les « difficultés sur les conditions de travail, d'une tension, de litige avec l'employeur au sein du travail qui présuppose qu'il va y avoir une rupture du contrat de travail, sur des questions de santé, d'inaptitude, etc. »[145].

Si nos observations témoignent d'un renvoi très rare à l'inspection du travail dans les permanences syndicales, certain.es permanencier.es répondent de façon positive, en entretien, lorsque je leur pose la question. C'est ce que montre mon échange avec Léo Pavani et Mehdi Abzouz. Cet employé de banque et ce moniteur-éducateur tiennent des permanences interprofessionnelles à l'UTI CFDT du Flarois. Léo Pavani, défenseur syndical dont on a vu plus haut qu'il déplorait la faible disponibilité de l'inspection du travail la conduisant à délaisser les problématiques individuelles, explique qu'il a un « tableau » :

> « AB : Et par rapport à l'inspection du travail, ça vous arrive de renvoyer vers des inspecteurs en section, ou vers la Direccte en général ?
>
> Léo Pavani : Oh ben… Si, on leur dit de contacter l'inspection du travail. Enfin bon, c'est vrai que moi j'ai un tableau où… Mais bon, j'ai un tableau je crois, où j'ai les sections, mais c'est vrai que bon, autrement on leur dit de prendre contact avec la Direccte et puis donc là, ils leur indiqueront les inspecteurs du travail qui sont en charge de leur secteur. Ah ben oui ça nous arrive, oui oui, surtout quand il y a des problèmes de harcèlement moral ou des choses comme ça, on leur dit ben il faut mettre au courant l'inspection du travail, la médecine du travail, parce que les personnes ne savent pas forcément comment faire, donc ils viennent aussi nous demander des conseils, voilà, pour essayer de résoudre leurs problèmes, tout simplement. »[146]

Un peu plus tard, Léo Pavani précisera cependant qu'il n'aide jamais les salarié.es à prendre contact avec l'inspection du travail : « c'est pas à nous de le faire ». Il s'agit donc d'une redirection verbale, qui ne donne pas lieu à un accompagnement des salarié.es[147]. Ces deux permanenciers sont les seuls à répondre positivement et précisément à cette question : quant à mes autres interlocuteur.es, soit ils dévient sur le thème de l'accompagnement syndical des nouveaux.elles élu.es, comme Ibtissem Smaili et Guillaume Ransard de la CGT ou Sébastien Ferreira de Solidaires, soit ils répondent par la négative.

Plus encore, lorsque j'annonce à d'autres permanencier.es mon sujet de thèse et que je leur demande s'ils renvoient vers l'inspection du travail, ils et elles avancent que bien au contraire, en

145 Entretien avec Katia Bermont (CFDT), Flarois, 7 décembre 2017.

146 Entretien avec Léo Pavani et Mehdi Abzouz (CFDT), Flarois, 13 décembre 2017.

147 On notera que comme à la CGT et à Solidaires, les membres de l'UTI CFDT comptent parmi eux un agent de contrôle. Celui-ci fait partie de la commission juridique sans animer de formations ni être sollicité sur des situations précises pour sa connaissance juridique. Plus encore qu'à la CGT ou à Solidaires, Katia Bermont insiste sur le fait qu'il est « un acteur comme d'autres » et qu'il a « un droit de réserve particulier ». Elle refuse de me communiquer son contact, car cet agent traverse une « période pas facile » (entretien avec Katia Bermont (CFDT), Flarois, 7 décembre 2017).

raison de cette même charge de travail, c'est l'inspection du travail qui renvoie vers eux. C'est ce que critique Katia Bermont, la secrétaire générale de l'UTI CFDT :

> « Katia Bermont : Et, alors pour évoquer le lien avec l'inspection du travail, ben c'est plutôt l'inspection du travail qui nous renvoie des salariés.
>
> AB : D'accord.
>
> Katia Bermont : Mais réellement. C'est-à-dire que, d'ailleurs même pas forcément toujours dans une bonne orientation, parce que nous on a le sentiment qu'il y a un peu quelque chose de systématique à renvoyer aux orga', mais par exemple quand un salarié souhaite avoir des éclairages sur sa fiche de paie et avoir un recalcul, c'est pas tellement l'objet de notre permanence. Et ça arrive, souvent. (*petit rire*) (…) On a l'impression que les services de l'inspection du travail sont un petit peu débordés et que pour le coup, y'a un relais, y'a une orientation qui se fait pas automatiquement mais presque. »[148]

Ce renvoi par l'inspection du travail de salarié.es aux permanences syndicales, est aussi mentionné par les deux permanenciers de la CFDT. Mehdi Abzouz souligne comme Katia Bermont que « c'est pas le but de la permanence juridique d'expliquer aux gens le calcul de la feuille de paie »[149]. À l'inverse, Blandine Margal, secrétaire CGT du CE d'une enseigne de biens culturels à Flar, où elle exerce comme vendeuse, conçoit le fait que l'inspection du travail lui « renvoie » des salarié.es comme une « contrepartie » au travail effectué par cette institution auprès des salarié.es du centre commercial où elle travaille. Cette salariée, qui bénéficie d'un détachement par la fédération CGT commerce et services, milite en effet avec d'autres syndicalistes de ce centre commercial pour la création d'un syndicat de site, et a plusieurs fois sollicité l'inspecteur du travail dans ce cadre. Elle et ses homologues des autres magasins conseillent régulièrement aux salarié.es qu'ils reçoivent dans leur permanence de lui envoyer des courriers ou de le mettre en copie. Elle explique ainsi qu'ils ont « l'habitude de travailler conjointement » avec l'inspecteur. Le fait qu'il renvoie vers eux est justifié « sachant que nous avons l'habitude de certaines situations et une bonne connaissance, on va dire, de toutes les conventions et du fonctionnement des entreprises du [centre commercial] »[150]. Tous les autres syndicalistes CGT rencontré.es dans le Flarois, qui ont pour point commun de détenir essentiellement des mandats interprofessionnels, sont en revanche plutôt du même avis que les cédétistes rencontré.es. C'est le cas de Bernard Grandy et Virginie Garcia, de l'Union locale CGT de Flaret, qui déplorent la fréquence de ces renvois. Selon eux, ces redirections sont d'autant plus répétées que l'UL CGT est située à 500m de la Direccte du Flarois, elle aussi localisée à Flaret :

148 Entretien avec Katia Bermont (CFDT), Flarois, 7 décembre 2017.

149 On notera que les agents des services de renseignements refusent aussi, la plupart du temps, d'accomplir ce type de calcul, bien que certain.es acceptent de façon officieuse de calculer un montant indicatif d'indemnité de licenciement. Dès lors, on peut se demander s'il existe des intermédiaires du droit acceptant de réaliser ce travail de traduction des bulletins de salaire aux salarié.es.

150 Entretien avec Blandine Margal (CGT), Flarois, 24 novembre 2017.

« AB (*à Bernard Grandy*) : Et du coup tu disais que [les agents de l'inspection du travail] vous renvoient des gens des fois, aux permanences d'ici ?

Bernard Grandy : Oui.

Virginie Garcia : Ah ben oui.

Bernard Grandy : Ben ça aussi, c'est le fait de pas pouvoir aussi prendre un certain temps pour certains salariés.

Virginie Garcia : "Non ça c'est pas nous, allez voir l'Union locale."

Bernard Grandy : Alors ils trient, hein.

Virginie Garcia : Alors en plus, du coup ils envoient tout le monde chez nous même si c'est pas notre territoire, parce qu'à la Direccte y'a pas que des Flaretins qui viennent, et nous on est censés s'occuper des travailleurs du territoire de Flaret, qui travaillent sur Flaret, donc après en plus nous on les renvoie encore ailleurs, c'est un peu le parcours du combattant, hein ! (…)

AB : Mais c'est sur quels thèmes qu'ils vous renvoient des gens ?

Virginie Garcia : N'importe quoi. Enfin…

Bernard Grandy : Fiches de salaire…

Virginie Garcia : Dès qu'ils veulent de l'aide ! Parce que, enfin, finalement, moi je me demande qui c'est qu'ils reçoivent, tellement on en voit qui arrivent… »[151]

Si la question des renvois vers l'inspection du travail fait l'objet de peu de réponses précises, les permanencier.es sont donc beaucoup plus loquaces concernant les renvois des agents d'inspection vers leurs structures. Ceux-ci existaient déjà dans les années 1980 (Cam, Supiot, 1986, p. 125-126) et ont pu être constatés de façon plus récente dans d'autres UL (Berthonneau, 2017, p. 89). D'autres syndicalistes interprofessionnel.les peuvent déplorer plus généralement « que l'État se désengage de ses prérogatives », augmentant *de facto* la charge de travail des syndicats (Biaggi, 2014, p. 76). Tout en contextualisant ce processus à l'aune des sous-effectifs de l'inspection du travail, et de la charge de travail qui en découle, ils et elles expriment une forme de lassitude. Ils soulignent le sentiment de constituer une « bureaucratie attrape-tout » (Watkins-Hayes, 2009) – « en fait on est là pour tout prendre »[152] – face à des agents de contrôle utilisant leur pouvoir filtrant, alors même qu'en réalité, la vocation de leur permanence est clairement délimitée thématiquement et géographiquement. Ces remarques invitent à prendre en compte le fait que syndicalistes interprofessionnel.les et agents de

151 Entretien avec Bernard Grandy et Virginie Garcia (CGT), Flarois, 17 novembre 2017.

152 Propos d'Ibtissem Smaili (CGT) dans notre entretien, 21 février 2018.

contrôle se situent au sein d'un même « espace juridico-syndical », impliquant des « relations de concurrence souvent, de coopération parfois » entre des acteur.es aux missions et aux contraintes différenciées (Willemez, 2003, p. 18).

Cette critique de la délégation, par les agents d'inspection, d'une partie de leur travail aux permanences syndicales, peut se doubler d'une défiance envers l'impuissance voire la nocivité de ce corps de l'État pour les intérêts des salarié.es. C'est ce dont témoigne ma rencontre avec Hervé Montrel, chauffeur routier d'une cinquantaine d'années[153]. Il est conseiller prud'homal depuis 15 ans, après avoir été conseiller du salarié, et tient des permanences interprofessionnelles dans les locaux de l'UD FO du Flarois. Je suis surprise par ses affirmations catégoriques dès les premiers instants de l'entretien :

> « AB : Donc je voudrais travailler sur les conditions de recours à l'inspection, les conditions de renvoi. Je suis intéressée par les permanences juridiques syndicales parce que j'imagine qu'il y a des situations dans lesquelles vous êtes amené à renvoyer vers l'Inspection ou plutôt vers les prud'hommes et que vous pouvez être…
>
> Hervé Montrel (*interrompant*) : Alors, l'inspection, non. (*il rit*) Personnellement j'ai une très mauvaise expérience à l'inspection du travail. »

Après cette réponse, Hervé Montrel change de sujet. Il embraie sur l'organisation de la permanence et mentionne, au sujet du renvoi à l'inspection du travail, que « c'est plus le secrétaire général, qui va faire intervenir par rapport à un salarié parce qu'il y a un problème, mais pas forcément pour une personne qui est pas syndiquée ». Autrement dit, il semble exister à FO, comme à la CGT ou à Solidaires, des pratiques d'accompagnement des salarié.es syndiqué.es ou élu.es vers le recours à l'inspection du travail, mais elles seraient le monopole du secrétaire général de l'UD. En revanche, les syndicalistes ne renverraient pas les salarié.es non-syndiqué.es qui se rendent dans leurs permanences, vers cette institution. Lorsque je demande à Hervé Montrel s'il renvoie fréquemment des salarié.es vers l'inspection du travail, celui-ci répond par la négative. Il insiste sur le fait que les agents de contrôle sont « assez limités ». Puis il me livre son expérience lorsqu'il avait contacté un agent de section pour s'informer sur les droits relatifs à l'obtention de paniers-repas dans l'entreprise de chauffeurs routiers dont il était salarié.

> « Hervé Montrel : Donc c'est pas très bon, ils ont pas forcément les moyens, et puis bon ils sont là aussi à la fois pour aider et conseiller le salarié, et aussi aider et conseiller le patron ! Faut pas non plus…
>
> AB : Oui c'est pas forcément toujours…
>
> Hervé Montrel : C'est pas forcément bon, et puis on a l'impression des fois qu'ils bottent un peu en touche pour différentes raisons, et puis c'est sous-entendu "ben allez-y et on

153 Tous les extraits d'entretien et d'observation suivants sont tirés de l'entretien avec Hervé Montrel (FO), 7 novembre 2017.

comptera les points". Moi personnellement, j'ai eu une mauvaise expérience, mais avant d'être syndiqué, il y a très longtemps, donc j'ai posé la question, j'ai demandé des renseignements à l'inspection du travail, j'ai téléphoné. Et il voulait à toute force savoir le nom de mon entreprise. Donc ça me gênait, et puis une petite boîte en plus, on était une dizaine. Alors j'ai donné. Et le lendemain, le lendemain ! Le patron il me chope et il me dit, "ah mais M. Montrel, il fallait venir me voir si vous vouliez des renseignements, c'est pas la peine de déranger l'inspection du travail". »

Le récit par ce salarié de son premier recours à l'inspection du travail met l'accent sur les risques d'une telle sollicitation. Il commence par souligner l'impuissance d'une inspection qui « botte en touche » et reste spectatrice des injustices au travail, puis affirme que les agents de contrôle sont susceptibles de divulguer les récriminations des salarié.es à la direction. On retrouve ici un motif de suspicion très présent dans les organisations syndicales à la création de l'inspection : à la fin du XIX^{e} siècle, la CGT pointait en effet la « bienveillance [des inspecteurs] à l'égard du patronat ». Elle contestait le fait que l'État soit « à la fois extérieur et supérieur aux intérêts particuliers » et affirmait dans une perspective marxiste que « le droit exprimant un rapport de force ne peut être en outre appliqué de façon neutre » (Ariès, 1996, p. 394-395). Ce type de remarque n'est pas isolé dans nos entretiens. Sébastien Ferreira de l'UD Solidaires du Flarois note par exemple que l'inspection du travail « c'est une émanation de l'État hein, comme une autre, le Code du travail est pas toujours favorable aux salariés (…) ils sont pas tous syndiqués, ils sont pas tous conscients de ça, ce sont des fonctionnaires d'État »[154].

La méfiance du permanencier FO à l'égard de l'inspection du travail se voit mieux comprise encore lors de la visite d'une salariée. Alors que nous sommes en pleine entretien, une salariée entre dans les locaux de l'UD. Comme Hervé est le seul permanencier disponible, il la reçoit en ma présence. Cette cadre d'une cinquantaine d'années vient de se faire licencier pour motif économique, car son entreprise de compléments alimentaires est en liquidation judiciaire et en cessation de paiement. Elle a rédigé un tableau extrêmement précis qui s'étend sur quatre pages, et dans lequel elle demande au liquidateur de lui payer divers dommages et intérêts ainsi qu'une indemnité compensatoire de préavis. Elle demande également à conserver sa voiture de fonction à usage personnel jusqu'à la fin du préavis de trois mois. Cette salariée, non-syndiquée, est très informée sur ses droits. Elle ne s'est adressée à FO que pour avoir confirmation de ses choix et dans un deuxième temps, après un passage infructueux par les services de renseignements de l'inspection du travail, ce qui n'est pas sans susciter les commentaires d'Hervé Montrel.

« La salariée : C'est la Direccte qui m'a donné [vos] coordonnées.

Hervé Montrel : Oui, c'est bien. Vous savez pourquoi ?

La salariée : Non ?

Hervé Montrel : Parce qu'elle veut pas faire le travail.

154 Entretien avec Sébastien Ferreira (Solidaires), Flarois, 4 décembre 2017.

La salariée : Ah bon ?

Hervé Montrel : Oui ! Alors elle s'est dit, “les syndicats ils ont que ça à faire, ils sont bien payés”, éventuellement, et puis voilà !

La salariée : Et en plus ce monsieur, les informations qu'il m'a données, elles se sont avérées fausses. Alors…

Hervé Montrel : Oui, ben oui. Faut toujours vérifier à l'inspection du travail.

La salariée : Oui.

Hervé Montrel : L'inspection du travail dit “allez-y, vous avez droit à ci, vous avez droit à ça”, et puis après ils [les salariés] viennent nous voir pour les prud'hommes, et puis “qui est-ce qui vous a dit ça ?”, “ben c'est l'inspection du travail”. Vous lui avez demandé les articles de droit ?

La salariée : Alors moi je lui ai demandé s'il pouvait me faire une photocopie de, vous savez ? D'un texte, ou d'un décret, ou d'un truc comme ça, bah il m'a dit non.

Hervé Montrel (*sur le ton de l'évidence*) : Non non, non, ben parce qu'ils l'ont pas, surtout s'il n'existe pas le texte !

La salariée : Mais alors sur quoi ils basent leurs propos ?

Hervé Montrel : (*air ironique*) C'est des sachants ! Ce sont des sachants, ils savent tout.

AB : Et c'est à une section que vous avez téléphoné ? Ou aux renseignements ?

La salariée : Non non, j'y suis allée ! J'ai pris un ticket, et puis bon il y a deux bureaux, deux box en fait, et puis moi c'est un monsieur qui m'a reçue, et on peut dire que plus de la moitié des informations qu'il m'a communiquées alors qu'il m'a dit “c'est le droit, c'est ci, c'est ça, machin”, enfin bon ça paraissait très, voilà, très validé juridiquement… c'était pas juste. Donc *heu-reu-sement* que je me suis pas fondée là-dessus pour…

Hervé Montrel (*la coupant*) : Il faut toujours vérifier.

La salariée : Ben c'est quand même bien dommage, parce que ça s'appelle la Direccte !

AB : Ah oui oui. Mais du coup c'étaient les services de renseignements ?

La salariée : Juridiques. (*d'un ton scandalisé*) Juridiques ! Juridiques !

Hervé Montrel : Oui. Normalement ils devraient savoir, mais il faut toujours vérifier. »

On apprend dans la suite du rendez-vous que l'agent de renseignement a reproché à la salariée de lui poser des questions sur le cumul emploi-retraite. Hervé Montrel concède que la réponse à ce type de question serait davantage dans les prérogatives de la Carsat[155], mais que les agents de l'inspection du travail « sont censés savoir ». La salariée accuse ensuite l'agent de renseignement de lui avoir délivré des informations erronées, qui ont ensuite suite été démenties par la Carsat elle-même. Très assurée de ce que les institutions lui doivent, elle a ainsi recouru à cette organisation syndicale dans un second temps, après un recours infructueux ou incomplet à deux institutions publiques. Les doutes qu'elle émet vis-à-vis de la compétence des agents d'inspection se voient confortés par le discours d'Hervé Montrel. Les réactions de ce syndicaliste nous permettent de sonder plus avant les facteurs de sa défiance à l'égard de l'institution. Ceux-ci rejoignent certains motifs énoncés de façon moins ferme par d'autres syndicalistes.

La trajectoire de recours de la salariée semble en effet confirmer ce que dénonçait Hervé plus haut dans l'entretien : les agents d'inspection ne souhaitent « pas faire le travail » et le délèguent aux permanences syndicales. On retrouve ici une catégorisation de l'inefficacité de l'inspection, qui était déjà formulée par les permanencier.es de la CGT et de la CFDT. Plus haut dans l'entretien, Hervé m'avait d'ailleurs fait remarquer qu'un salarié était venu le voir le matin même en pensant qu'il était « payé par l'inspection ». Il insinuait ainsi que les usager.es percevraient les syndicalistes comme des subordonné.es des agents d'inspection. Plus encore, Hervé renchérit sur les propos de la salariée lorsqu'elle affirme que l'inspection du travail lui a donné des informations « fausses ». Selon lui, la délégation du travail aux permanences syndicales serait d'autant plus pernicieuse que les agents d'inspection feraient des promesses irréalistes aux salarié.es concernant la teneur des dispositions légales. Ils et elles obligeraient les syndicalistes à rattraper leurs erreurs en décevant les attentes des salarié.es. Le fait que les syndicalistes soient conduit.es à faire le « sale boulot » de l'inspection du travail (Hughes, 1996a) s'inscrit selon le permanencier dans un clivage de classe entre les acteur.es des deux institutions. Les agents d'inspection sont assimilé.es à des « sachants » revendiquant un savoir juridique abstrait sans consulter de textes précis et étant, *a fortiori,* déconnecté.es des réalités du monde du travail, ce reproche étant d'ailleurs déjà présent chez les organisations syndicales du début du siècle (Ariès, 1996, p. 395). Les informations qu'ils délivreraient seraient donc faussées, invitant les salarié.es à « toujours vérifier ». Les agents d'inspection sont ainsi placé.es du côté de l'abstrait, du capital symbolique et de la délégation de sale boulot, là où les syndicalistes le sont du côté du terrain, de la faisabilité et de la réfutabilité, ce qui rejoue des distinctions entre abstrait et concret, théorie et pratique.

Cette dichotomie est peut-être d'autant plus tranchée que j'assiste à l'interaction après avoir annoncé à Hervé que j'étudiais dans ma thèse le rôle de l'inspection du travail dans l'application du droit du travail. À travers ses critiques, ce syndicaliste chercherait à mettre en avant le rôle indispensable joué par les permanences syndicales dans l'application du droit du travail, dans un contexte où l'inspection du travail est, quant à elle, défaillante. Cette défiance exacerbée par rapport à l'inspection du travail dans son ensemble peut s'expliquer par le fait que les permanences

155 Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail.

syndicales et les permanences d'inspection effectuent des activités similaires d'intermédiation juridique auprès des salarié.es (Willemez, 2017a). Dans le même temps, ils et elles n'ont pas le même pouvoir pour filtrer leurs usager.es, ni la même autorité symbolique liée aux modes d'acquisition de leur capital juridique. Si les un.es sont des professionnel.les du droit titulaires d'un concours public de catégorie A, les autres, conseiller.es prud'homaux.ales, conseiller.es du salarié.e ou défenseur.es syndicaux.ales, ont des formations juridiques plus tardives et axées sur la pratique du droit. Le renvoi de l'inspection du travail aux permanences syndicales vient donc mettre en évidence le décalage de ressources matérielles et symboliques entre ces deux types de permanences et d'intermédiaires du droit.

*

L'analyse par entretiens des catégories syndicales de perception de l'inspection du travail à deux échelles, celle des représentant.es du personnel et celle des militant.es syndicaux.ales tenant des permanences interprofessionnelles à l'échelle locale, permet de mettre en évidence un discours partagé. Quels que soient leurs mandats, ces syndicalistes formulent le même constat d'une faible disponibilité des agents de contrôle, qu'ils imputent à un manque de moyens humains. Les stratégies qu'ils élaborent, qu'elles concernent l'application du droit dans leur entreprise, le suivi individuel des élu.es ou les redirections des salarié.es reçu.es en permanence, gagnent à être comprises à l'aune de cette catégorie de perception commune, qui rejoint pour partie les contraintes institutionnelles exprimées par les agents de contrôle eux-mêmes. De la même façon, les stratégies de recours décrites par certain.es de ces syndicalistes, et ce d'autant plus qu'ils détiennent des mandats extérieurs à leur entreprise, témoignent d'une certaine conformité avec l'usage de l'inspection du travail que les agents de contrôle considèrent comme le plus légitime, et qui semble le plus susceptible de donner lieu à des contrôles et à des suites de leur part. Si les descriptions de ces syndicalistes ne coïncident pas toujours avec leurs pratiques effectives, elles démontrent donc cependant qu'ils ont largement intériorisé les normes et les contraintes véhiculées par les agents eux-mêmes. Ils théorisent en revanche plus ou moins leurs stratégies de recours selon qu'ils ont côtoyé ou non des agents d'inspection dans le cadre syndical.

À travers ces analyses, on a considéré les syndicalistes interprofessionnel.les à l'échelle locale tour à tour comme des courroies de transmission vers l'inspection du travail, et comme des intermédiaires du droit auprès des salarié.es, ce qui les place en double relation de complémentarité et de concurrence avec les agents d'inspection. Dès lors, la division du travail que promeuvent les agents d'inspection entre droits collectifs et droits individuels, mais aussi entre renseignement/contrôle et prestation de services (calcul d'indemnités ou préparation de dossiers prud'homaux par exemple), peut être perçue par la plupart de ces syndicalistes comme une délégation du travail dont ils et elles n'ont pas choisi les modalités. Contraignant leur organisation syndicale à recevoir des demandes parfois inadaptées à la définition de leurs permanences, cette division du travail peut alors être perçue comme une délégation de « sale boulot » (Hughes, 1996a), précisément parce qu'ils ne la choisissent pas et qu'ils ont eux-mêmes des difficultés, en tant

qu'usager.es, à accéder à l'institution. Inversement, les syndicalistes qui ont eux-mêmes été accompagné.es par l'inspection du travail dans les dossiers qu'ils défendent, seront plus enclin.es à considérer ce renvoi des salarié.es vers leurs propres permanences comme un travail d'équipe. Au-delà de ce discours de surcharge, inscrit dans un contexte temporel bien précis, ces motifs de méfiance face à l'action de l'inspection du travail rejoignent certaines des réserves syndicales émises dès la création du corps à la fin du XIXe siècle. Leur analyse permet d'inscrire les usages syndicaux de l'inspection du travail dans un questionnement plus large sur les pratiques et catégories de perception syndicales du droit.

Conclusion

Les recours des salarié.es, avec ou sans mandat de représentation du personnel, à l'inspection du travail, s'effectuent au terme de processus de rupture de l'ordinaire du travail qui conduisent à des tensions avec la direction. Selon les cas, ils et elles prêtent aux contrôles de l'inspection des pouvoirs de résolution des torts matériels ou des préjudices symboliques subis dans le cadre de leur travail, qui mettent l'accent sur leur autorité vis-à-vis de l'employeur.e ou davantage sur leurs compétences juridiques. Les agents de contrôle, qui gardent en ligne de mire l'opportunité d'un contrôle de l'entreprise, qualifient juridiquement la demande et la pertinence de ce contrôle (Weller, 2007).

Plus que les effets propres des interactions que nous avons observées, nous avons analysé les normes de saisine de l'institution, de juridicisation et de judiciarisation des relations professionnelles présentes dans les interactions. Plusieurs éléments jouent sur la perception, par les agents de contrôle, de la conformité des demandes des salarié.es à leur propre définition du rôle institutionnel. Il s'agit d'une part du capital procédural détenu par les salarié.es (Spire, Weidenfeld, 2011), qui passe à la fois par leur façon de formuler leurs demandes, par les preuves qui soutiennent leur sollicitation, et par leur capacité à prouver qu'ils ont sollicité toutes les voies de recours internes à l'entreprise avant de recourir à l'inspection du travail. D'autre part, les agents portent une attention particulière au respect de leur pouvoir discrétionnaire, et expriment une forte crainte d'instrumentalisation de leurs prérogatives et de leur légitimité par leurs propres usager.es. Ces normes professionnelles, lorsqu'elles sont saisies par les usager.es, donnent lieu à des stratégies de saisine dans lesquelles les salarié.es s'efforcent de les respecter pour arriver à leurs fins. C'est chez les salarié.es les plus doté.es en capitaux militant et procédural que l'on a observé ce type de pratique. Cela invite à interroger les effets de la classe et de la syndicalisation, tandis que ceux du genre semblent moins directement interprétables dans nos observations.

La diversité et l'articulation de ces différentes ressources et limites des demandes met en lumière les contraintes régissant le travail des agents, et la façon dont elles sont prises en compte par les usager.es. Ainsi, l'existence de contraintes temporelles est en grande partie intériorisée par les représentant.es du personnel syndiqué.es et par les syndicalistes interprofessionnel.les à l'échelle

locale que nous avons rencontré.es, ce que l'on peut concevoir comme le produit du travail relationnel de délimitation du rôle institutionnel mené par les agents de contrôle. Tout en reprochant à l'institution les mécanismes de délégation du travail du droit qu'elle met en place, ces dernier.es témoignent de stratégies de recours à l'inspection du travail qui correspondent à l'usage institutionnellement défini par les agents de contrôle, à travers la mise en place d'une division du travail de qualification juridique. Cela nous invite à prendre en compte le rôle de la socialisation syndicale dans les usages qui sont faits de cette institution. Les interactions manifestent aussi, du côté des agents de contrôle, des contraintes de matérialisation des faits et de relation aux institutions judiciaires, et des contraintes de maîtrise de l'interaction avec les usager.es. Tout en ayant conscience de leur pouvoir, les agents de contrôle manifestent aussi l'impératif de « garder la face » devant les salarié.es (Goffman, 1974). Ils et elles cherchent à garantir leur adhésion, même minimale, aux décisions d'intervention ou de non-intervention qu'ils leur annoncent. Comme le signalait l'exergue de ce chapitre, la déception des attentes de ces usager.es peut en effet provoquer, pour les agents de contrôle, un certain nombre de dilemmes moraux qui contredisent le récit du service aux usager.es (Maynard-Moody, Musheno, 2000), et qu'ils cherchent à éviter. Cette dernière contrainte explique que les agents mettent en scène une « façade institutionnelle » (Codaccioni et al., 2012) qui va les conduire à occulter certains ressorts de leurs décisions et à en mettre d'autres en avant, ou à s'engager plus ou moins précisément à faire un contrôle. L'ensemble de ces contraintes ne doit toutefois pas faire oublier que les agents de contrôle ne sont pas des *street-level bureaucrats* comme les autres. Ces fonctionnaires de catégorie A, comme les magistrat.es, ne sont pas la première ligne de l'institution (Biland, Steinmetz, 2017). Le contact d'un public filtré va de pair avec un certain nombre de ressources pour imposer leurs choix aux salarié.es. Leur pouvoir discrétionnaire important en matière de choix des contrôles et de choix des suites, leur capital juridique, et le capital symbolique dont ils et elles jouissent dans et hors de leur institution, font la spécificité de l'interaction de guichet dont nous avons retracé les formes et les conditions de possibilité. Le fait que les agents puissent entretenir une relation suivie avec les représentant.es du personnel leur permet également d'effectuer un travail relationnel de délimitation des rôles respectifs de l'administration du travail et des IRP dans la conformation au droit. Ces ressources contribuent certainement à expliquer l'importance particulière que ces *street-level bureaucrats* accordent à la préservation de leur autonomie, et la prégnance des craintes d'instrumentalisation par les salarié.es.

Pour toutes ces raisons, si l'entonnoir se resserre entre les demandes des salarié.es qui vont aux renseignements et celles des salarié.es qui vont aux unités de contrôle, il se rétrécit encore davantage pour les sollicitations qui accèdent à un contrôle effectif de l'agent sur le point soulevé par les salarié.es. Nous nous sommes ici concentré.es sur les cas dans lesquels les agents de contrôle n'accédaient pas à la demande de contrôle des salarié.es, qui étaient les cas les plus nombreux de notre échantillon. Cela ne préjuge en rien d'autres configurations que nous n'avons pas observées, et n'empêche pas que, dans une partie des cas qui nous ont été relatés, le contrôle de l'inspection du

travail puisse constituer une arme à faire valoir auprès de son employeur.e, ou une façon d'asseoir pour soi la légitimité de la perception d'une injustice (McCann, 1994).

Enfin, si cette interaction constitue une interaction de guichet, dans laquelle des usager.es viennent requérir l'application du droit auprès de représentant.es de l'État, ces *street-level bureaucrats* cherchent eux-mêmes à faire usage de la parole des salarié.es pour outiller leurs propres contrôles. Ce phénomène d'usage réciproque ne s'observe pas aussi nettement dans d'autres interactions de guichet entre des *street-level bureaucrats* et leurs publics, et fait sa spécificité. Le salarié.e constitue ici à la fois un.e usager.e et un.e informateur.e sur les manquements des régulé.es. Ce constat nous invite à présent, après avoir considéré les guichets de l'inspection du travail, à analyser la place des contrôles de ses agents dans la conformité au droit et la « construction sociale » des usager.es (Lipsky, 1980).

Partie 3. Quand l’inspection du travail est dans l’entreprise. Stratégies, discours et conflits autour de la conformité au droit

Chapitre 5. Inspecteur.es et inspecté.es. Quand l'impératif de conformation au droit entre dans les établissements de droit privé

> « Nous déclarâmes alors à M. Hidien que nous lui dressions PV pour nous avoir outragé et avoir mis obstacle à l'accomplissement de nos fonctions en nous refusant communication de son registre d'usine […] À notre salut, il nous répondit : "Eh bien, moi, je ne vous salue pas." Puis il nous suivit et nous invectiva d'une façon indigne d'un homme de sa condition, même après que nous eûmes quitté son établissement et jusqu'à ce que nous fussions arrivé à deux pas de l'avenue Déols. Ses dernières paroles : "Ah ! Vous venez faire du socialisme chez nous !" »[1]

Si une partie du travail des agents de contrôle consiste à recevoir des sollicitations, ils et elles se rendent, le reste du temps, au-devant des membres des entreprises pour contrôler l'application des dispositions du Code du travail. Ils rencontrent alors avant tout des représentant.es de direction[2], tout en observant le travail des autres personnes présentes. Cette interaction de contrôle revêt-elle des enjeux similaires à l'interaction de guichet analysée dans les chapitres précédents ou, au contraire, entraîne-t-elle un rapport singulier à celles et ceux qui représentent la direction ? Les pratiques des agents varient-elles selon le statut de ces dernier.es et le poste qu'ils et elles occupent ? Quelles sont les normes professionnelles qui conditionnent l'exercice de ce pouvoir, et celui-ci prend-il exclusivement la forme d'un contrôle de la conformité au droit ? Cette question a été abordée par la littérature anglophone, qui a mis au jour, dans plusieurs corps d'inspection et plusieurs pays, différents styles d'application de la réglementation (*enforcement styles*) (Bardach, Kagan, 1982 ; Hutter, 1989 ; Black, Baldwin, 2012 ; Raaphorst, Van de Walle, 2019a). Pour répondre à ces questions, nous ferons quant à nous un pas de côté par rapport à cette étude

1 Archives nationales F22/482 : PV dressé par Drancourt contre Hidien, constructeur mécanicien à Châteauroux, 6 janvier 1900. Cité par (Viet, 1994, p. 253).

2 La notion « représentant.e de direction », mobilisée dans l'enquête REPONSE, ne recoupe pas de catégorie juridique. On peut en effet être salarié.e et avoir le rôle de représenter la direction d'une entreprise ou d'un établissement. En outre, en fonction des configurations d'établissement et de leurs organigrammes, cette catégorie ne correspond pas aux mêmes postes. Nous la mobiliserons néanmoins dans son sens le plus descriptif, qui désigne les personnes amenées à représenter la direction devant l'agent de contrôle, tout en précisant les postes qu'ils et elles occupent. Nous rencontrerons ainsi des représentant.es de direction qui appartiennent à diverses catégories socio-professionnelles : des employeur.es, des salarié.es qui occupent des fonctions d'encadrement d'une partie de l'activité ou de l'établissement, ou encore des salarié.es qui font *stricto sensu* partie de l'équipe de direction.

comparative et typologique des styles d'inspection. Cette approche, qui cherche des liens de cause à effet entre styles de contrôle et conformité au droit, a pour inconvénient de gommer la complexité des rapports de domination en jeu dans l'interaction de contrôle, et de ne pas accorder assez d'importance aux contraintes professionnelles qui conditionnent le travail de contrôle. À l'inverse, nous porterons notre analyse au niveau des *configurations d'interaction*[3]. Ce terme désigne la façon dont, dans chaque scène de contrôle, entrent en jeu des rapports de pouvoir spécifiques. Il permet de symétriser l'analyse entre les styles d'interaction des agents de contrôle et les pratiques des inspecté.es, ce que cette littérature macro-sociologique fait peu. Quelle forme prend une interaction de première ligne souvent contrainte pour les représentant.es de direction, en fonction de leur statut et de leur position dans l'établissement ? À quelles négociations et catégories de perception du droit et de l'activité économique donnent lieu ces échanges ? Tout en prenant les interactions comme premier matériau d'étude, nous analyserons donc d'une part, grâce à ce concept, ce qui, des structures sociales et socio-productives, entre dans l'interaction de contrôle. D'autre part, nous prendrons en compte ce que l'interrelation entre des acteur.es aux contraintes, ressources et catégories de perception différenciées, fait à leurs stratégies relatives à la conformation au droit.

En étudiant à la fois les inspecteur.es et les inspecté.es, on portera ainsi notre questionnement sur l'interaction de contrôle à trois niveaux : celui des pratiques professionnelles ; celui des catégories de perception du droit, des relations professionnelles, de l'État inspecteur et des entreprises inspectées ; enfin, celui de la différenciation des établissements selon leurs tailles, leur secteur, leurs configurations de relations professionnelles, et des styles d'interaction selon les trajectoires et identités professionnelles des agents qui les incarnent. Ce faisant, et dans la continuité des chapitres précédents, on analysera l'interaction de contrôle moins dans ses effets que dans sa forme, en partant du principe selon lequel la forme de l'interaction nous renseigne sur les processus sociaux plus généraux à l'œuvre dans le contrôle de la conformité au droit du travail.

On commencera par analyser les enjeux que recouvre, pour les agents, le contrôle d'un établissement. On se demandera alors ce qu'implique le fait de représenter l'État et le droit du travail devant les acteur.es de l'entreprise, et on étudiera la différenciation de ce travail en fonction des configurations rencontrées (1). On se concentrera ensuite sur une catégorie d'acteur.e centrale, les représentant.es de direction, pour se demander ce que leurs réactions au contrôle de leurs établissements nous disent de leurs rapports au droit du travail et à la régulation par l'État des relations professionnelles. On interrogera notamment les catégories de perception des représentant.es de direction des petits établissements (2). Enfin, on analysera la façon dont la conformation au droit du travail est négociée, et ce qu'elle nous dit des pratiques professionnelles des agents et des ressources et stratégies différenciées des directions, en fonction de la taille de l'établissement et des contextes de relations professionnelles (3.).

3 Pour plus de détails concernant notre positionnement vis-à-vis de la littérature précédemment citée, et concernant l'élaboration de la notion de *configuration d'interaction,* nous renvoyons à l'introduction générale de la thèse.

Encadré n° 1. Observer l'interaction de contrôle : présentation des matériaux d'enquête

L'observation des interactions de contrôle a pu susciter la réticence de certain.es agents. C'est en particulier dans le Baldanois : lorsque le directeur départemental du travail annonce à ses subordonné.es que je souhaite assister à des contrôles, il est désavoué par certain.es de ses subordonné.es, qui affirment que « cela pose des questions de procédure et de sécurité »[4]. C'est donc dans le Gonelois, où j'ai été introduite séparément par chaque RUC, que j'ai observé le plus de contrôles (n=31).

Outre sept visites de chantiers, la moitié de ces contrôles concernent des établissements de moins de 20 salarié.es (n=14), dont six de cinq salarié.es ou moins. La majeure partie de ces petits établissements a comme activité principale le commerce, et sont contrôlés pour la première fois. Cette prédominance de premiers contrôles est en partie due à ma demande, dès février 2019, de contrôler des petits établissements[5]. En effet, il semblerait que dans le Gonelois, les inspecteur.es du travail, qui constituent ma principale population d'enquête dans le cadre de la mise en extinction du corps de contrôleur.es, contrôlent moins de petits établissements et reçoivent moins de sollicitations de la part des salarié.es qui y travaillent. Or, si l'enquête REPONSE ne couvre pas les établissements de moins de 11 salarié.es, elle montre que les établissements de plus petite taille sont surreprésentés dans le tissu socio-productif français[6]. Cela invite à interroger ici les pratiques de l'inspection du travail par les directions d'entreprises de ces établissements. Pour cette raison, les interactions qui impliquent des établissements de moins de dix salarié.es seront particulièrement analysées dans ce chapitre. À l'inverse, les directions de grands établissements seront un des objets d'analyse du suivant, consacré à l'intervention de l'inspection du travail dans les relations sociales. On notera cependant que si certaines TPE sont indépendantes, tous les établissements de plus de 20 salarié.es que nous avons rencontrés sont rattachés à des entreprises, qui sont souvent des grands groupes, ce qui exclut de notre analyse les PME indépendantes.

J'ai également observé 13 rendez-vous, qui sont le plus souvent des convocations. Cinq d'entre eux impliquent des établissements de moins de 15 salarié.es. Les huit autres concernent des établissements de plus de 100 salarié.es, parmi lesquels trois rendez-vous à l'initiative de la direction. La plupart d'entre eux se sont déroulés dans le bureau de l'agent de contrôle, mais la

4 Intervention d'Olivier Costa, responsable d'unité de contrôle, lors de la réunion « inter-UC » du 20 septembre 2018, Baldanois. Ces réticences étaient aussi formulées par mes interlocuteur.es de la DGT lors du rendez-vous lors duquel je leur ai présenté mon enquête pour demander des conventions d'accueil dans les directions départementales (voir introduction sur ce point).

5 Si ce terme, antérieur au vocable consacré depuis 2008 de « micro-entreprise », peut recouvrir, comme celui de « petites et moyennes entreprises », de nombreuses définitions (Bouquin, 2006, p. 22), nous entendrons par « petits établissements » les établissements de moins de 50 salarié.es. Le terme « TPE » désignera quant à lui les « très petits établissements », et non, comme cela est d'usage, les « très petites entreprises ». Il se référera aux établissements de moins de 10 salarié.es, bien qu'ils puissent appartenir à des entreprises dont les effectifs dépassent ce seuil.

6 En 2017, 38,9 % des établissements du secteur marchand employant plus de 11 salarié.es comptent moins de 20 salarié.es. 38,1 % d'entre eux comptent entre 20 et 50 salarié.es, tandis que 23 % d'entre eux comptent plus de 50 salarié.es (exploitation quantitative de l'enquête REPONSE 2017 par l'auteure, questionnaire destiné aux représentant.es de direction, pondération par établissement).

moitié des rendez-vous de grands établissements a eu lieu dans les locaux de l'entreprise.

Dans l'ensemble de ces scènes, 80 % des représentant.es de direction sont des hommes[7]. Bien que tout.es ces interlocuteur.es ne soient pas directeur.e d'établissement ou d'entreprise, la proportion de femmes parmi eux est similaire à la proportion de femmes parmi les artisan.es, commerçant.es et chef.fes d'entreprise en France dans les années de 2010 (25 %), faisant de cette catégorie professionnelle une des moins féminisées (Hugrée, 2017, p. 36). À l'inverse, 16 des 24 agents de contrôle observé.es en contrôle sont des femmes.

Il m'a été impossible de recontacter les représentant.es de direction pour des entretiens. Les agents de contrôle craignaient que ma prise de contact interfère avec leur relation de contrôle. J'ai cependant effectué, dans le Flarois et le Baldanois, trois entretiens avec cinq hommes ayant des postes à responsabilité dans trois antennes départementales ou régionales d'organisations patronales : le Medef, la CPME et la FFBTP[8]. Ces entretiens portent sur l'activité juridique de leur organisation et sur la relation avec l'inspection du travail et les Direccte. Trois entretiens avec des représentant.es de direction viennent compléter ces données, dont deux effectués dans le cadre de la post-enquête REPONSE, qui ont été complétés par des entretiens avec six représentant.es du personnel. Ils portent sur la situation économique, l'organisation du temps de travail, les relations professionnelles et les usages du droit dans leur entreprise. Les positions professionnelles et/ou mandats de ces interlocuteur.es sont restituées sous forme de tableau en annexe n° 5.6.

En ce qui concerne les représentant.es de direction que j'ai observé.es, j'ai pu, dans les cas où je disposais du nom du représentant.e et de celui de l'entreprise, compléter mes observations par des recherches sur Internet concernant leur âge, leur formation et leur trajectoire professionnelle antérieure, à travers l'analyse de profils LinkedIn ou d'autres profils. Cette stratégie fonctionne essentiellement pour les directions des grandes entreprises qui disposent d'une telle visibilité numérique. J'ai également pu récolter, via les sites societe.com et infogreffe, des informations sur les établissements que j'avais visités (structure capitalistique, ancienneté de l'établissement, effectifs, activité NAF déclarée).

1. Contrôler un établissement. Enjeux de positionnement et configurations d'interaction

Qu'implique, pour les agents, le fait de contrôler, au nom de l'État, un établissement de droit privé ? C'est dans la littérature anglophone sur les corps d'inspection et sur l'application de la réglementation que les enjeux de cette « entrée dans l'organisation » (Brunier, Pilmis, 2020, p. 14) ont le plus été étudiés. Des travaux sur les inspecteur.es des écoles, les inspecteur.es vétérinaires ou les agents fiscaux montrent que la recherche, la dissimulation ou l'asymétrie d'information entre

7 Nous maintiendrons ainsi l'usage de l'écriture inclusive lorsque notre propos revendiquera une portée générale, tandis que nous écrirons au masculin lorsque nous analysons un cas particulier.

8 Respectivement Mouvement des entreprises de France, Confédération des petites et moyennes entreprises et Fédération française du bâtiment travaux publics.

inspecteur.es et inspecté.es structurent l'interaction tout en orientant la prise de décision des corps de contrôle (Raaphorst, Van de Walle, 2019a), ces questions ayant aussi pu être abordées dans certains travaux sur l'inspection du travail en France (Mias et al., 2013 ; Mias, 2015 ; Borraz et al., 2017). Les résultats de ces recherches invitent à porter attention aux enjeux de pouvoir qui structurent l'interaction de contrôle.

En restituant au plus près les pratiques des agents en contrôle, la façon dont ils et elles commentent leur activité, et les pratiques de leurs interlocuteur.es, on s'aperçoit en effet que l'interaction de contrôle revêt des enjeux qui dépassent la question de l'information, et qui diffèrent selon les configurations de chaque établissement. Ces résultats découlent de l'observation des scènes de contrôle, qui semble encore peu développée dans les travaux anglophones[9]. Si le contrôle revêt, pour les agents, des enjeux transversaux à tous les types d'établissements, en termes de maîtrise du cadre de l'interaction et de qualification (1.1.), leur travail se différencie selon un certain nombre de paramètres. Cette différenciation est liée aux réactions différenciées des représentant.es de direction à l'annonce du contrôle (1.2.), et au rôle joué par les salarié.es dans l'initiative du contrôle ou dans son déroulement (1.3). Ces deux derniers temps nous invitent à pointer des variations liées à la taille et au secteur de l'établissement, mais aussi au facteur de déclenchement du contrôle, aux infractions visées ou encore aux relations professionnelles internes à l'établissement.

1.1. Les enjeux professionnels de l'exercice des prérogatives de contrôle

La convention n°81 de l'Organisation Internationale du Travail, ratifiée par la France en 1947, dispose dans son article 12 :

> « Les inspecteurs du travail munis de pièces justificatives de leurs fonctions seront autorisés : (a) à pénétrer librement sans avertissement préalable à toute heure du jour et de la nuit dans tout établissement assujetti au contrôle de l'inspection ; (b) à pénétrer de jour dans tous les locaux qu'ils peuvent avoir un motif raisonnable de supposer être assujettis au contrôle de l'inspection; (c) à procéder à tous examens, contrôles ou enquêtes jugés nécessaires pour s'assurer que les dispositions légales sont effectivement observées. »[10]

Autrement dit, les agents de contrôle disposent du pouvoir d'entrer sur la « scène » des entreprises – constituant, pour les commerces, le local présenté aux client.es – et aussi dans ses « coulisses » (Goffman, 1973) : bureaux, espaces de stockage, espaces de confection des produits, sanitaires, vestiaires. Ils et elles peuvent également entrer dans des établissements qui n'accueillent pas de public, comme les usines ou les entrepôts logistiques. L'interaction de contrôle matérialise donc le pouvoir d'enquête de l'État dans les organisations privées, mais l'expérience de ce pouvoir est rare

9 Dans l'ouvrage collectif cité ci-dessus, la moitié des chapitres qui mobilisent des observations comme matériau central de leur démonstration sont d'ailleurs le fait d'auteurs français, travaillant respectivement sur les contrôleur.es de la CAF et sur celles et ceux de la RATP (Dubois, 2019 ; Suquet, 2019).

10 Ces prérogatives sont précisées dans le cas français dans les articles L8113-1 à L8113-6 du Code du travail.

dans la vie d'une entreprise. En 2019, la DGT, à partir des « sections théoriques » constituées des arrêtés de nomination, décompte une moyenne de 847 établissements par agent de contrôle, et un nombre moyen de 143 interventions annuelles par agent de contrôle. Comme 47 % de ces interventions sont des contrôles en entreprise, on peut considérer qu'un.e agent de contrôle réalise en moyenne 67 contrôles par an, sachant que 13 % de l'ensemble des contrôles recensés en 2019 sont des contre-visites et se produisent donc dans le même établissement[11]. Si le contrôle est un événement singulier pour les membres de l'entreprise, quelles conséquences cela a-t-il sur la façon dont les agents effectuent leur travail d'inspection ?

1.1.1. L'État entrant dans l'entreprise. Maîtriser le cadre de l'interaction

Comme le suggère l'article de la convention n°81 de l'OIT que nous avons cité, et comme d'autres corps d'inspection comme ceux des impôts (Cohen, Gershgoren, 2019), les agents de contrôle entrent le plus souvent à l'improviste dans les entreprises, sans laisser le choix aux directions de la date de leur visite. Pour ce type d'acteur.es, les contrôles de l'inspection sont donc des interactions à la fois contraintes et inattendues. Les agents de contrôle interrompent ou écourtent des activités de travail en cours, pour solliciter la rencontre d'un.e représentant.e de la direction qui, le plus souvent, ne connaît pas le motif du contrôle. Cette interaction se caractérise donc par une asymétrie de pouvoir, et entraîne une forte incertitude pour les directions (Raaphorst, Van de Walle, 2019b). Cela peut susciter des frictions entre les priorités des acteur.es de l'entreprise et celle des agents d'inspection. Dans plusieurs scènes, après avoir annoncé leur présence auprès d'un.e salarié.e, les agents sollicitent la rencontre d'un.e représentant.e de direction pour être accompagné.e dans leur contrôle. Ils et elles sont alors invité.es à attendre son arrivée. Cette attente peut parfois durer un certain temps, provoquant l'impatience des agents. C'est le cas lors d'une contre-visite dans une pharmacie, effectuée par Cécile Schaffer. Cette inspectrice du travail dans le Gonelois a déjà contrôlé cet établissement six mois plus tôt mais, malgré sa lettre d'observation et ses échanges écrits avec l'employeur, elle a « du mal à le convaincre » de se mettre en conformité car « il considère que ses salariés ne sont pas les plus à plaindre »[12].

> Nous arrivons dans la pharmacie vers 9H30. De nombreux.ses client.es font la queue, donc nous patientons jusqu'à ce qu'arrive notre tour. Cécile Schaeffer montre sa carte d'inspectrice à la pharmacienne présente en face de nous et annonce qu'elle souhaiterait rencontrer Patrick Garini, l'associé-gérant de la pharmacie.
>
> « La pharmacienne : Vous avez rendez-vous ?
>
> Cécile Schaeffer : Ah non, ce serait trop beau de tout savoir (*elles rient*). »

11 Ces calculs sont à prendre avec extrême précaution, dans la mesure où les résistances à la reddition de comptes sont nombreuses, l'outil Wiki't n'étant pas rempli, ou intégralement rempli, par tout.es (voir chapitre 1). Ces calculs donnent néanmoins un ordre d'idée. Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord ».

12 Discussion informelle avec Cécile pour préparer le contrôle, Gonelois, 12 avril 2019.

> La salariée appelle M. Garini pour lui dire que l'inspectrice du travail l'attend dans le magasin. Nous nous asseyons sur des chaises réservées aux client.es. Cécile en profite pour me donner des informations sur les effectifs et les horaires de la pharmacie. Au terme de son explication, il est 9H45, et Patrick Garini n'est toujours pas arrivé. Cécile s'impatiente et me dit : « il fait quoi, là ? ». Elle se lève et, court-circuitant la queue, retourne voir la pharmacienne pour lui faire remarquer devant les client.es que « c'est un peu long ». La pharmacienne semble surprise et lui répond qu'elle va rappeler son employeur. Cécile revient se rasseoir à côté de moi et, assez fort pour que la salariée l'entende, me dit : « bon ». Nous attendons encore une dizaine de minutes avant l'arrivée de M. Garini, auprès duquel Cécile se plaint du temps d'attente.[13]

Dès leur arrivée, les agents tentent d'imposer aux directions leur propre temporalité, en réduisant leur temps d'attente : cette attente constitue en effet, d'ordinaire, un élément central de la subordination des publics défavorisés aux institutions étatiques (Auyero, 2019). En cherchant à interrompre cet « exercice du pouvoir sur [leur] temps » (Bourdieu, 1997, p. 270), ils tentent d'asseoir leur pouvoir de suspension de l'activité.

Cet enjeu de maîtrise de l'interaction est également rendu visible par la façon dont je suis introduite aux représentant.es de direction. Je suis présentée de façon quasi-systématique, avec mention de mon prénom et de mon nom, mais les statuts qui me sont assignés varient[14]. Cette variation, qui peut me mettre dans un certain inconfort lorsque, considérée comme une « collègue » de l'agent, je suis prise à parti dans les discussions, est révélatrice du statut particulier qu'ont les représentant.es de direction. Pour la plupart des agents, il semble exclu de considérer ma présence comme acquise auprès de ces interlocuteur.es, comme ils et elles le font parfois avec les salarié.es et les représentant.es du personnel. Mais il leur semble parfois aussi exclu de leur dire la vérité concernant les raisons de ma présence. Dès lors, certain.es m'assimilent à une collègue pour éviter de provoquer un débat sur la légitimité de la présence d'une personne extérieure à l'inspection du travail, quand d'autres privilégient l'honnêteté pour ne pas être mis.es en porte-à-faux dans les suites administratives ou pénales qu'ils pourraient produire. Quelles que soient les stratégies adoptées, ces incertitudes et ces différenciations démontrent un fort enjeu de maîtrise du cadre de l'interaction avec les représentant.es de direction, singularisant cette catégorie de public.

1.1.2. Le travail des agents auprès des représentant.es de direction

Sauf lorsque l'agent effectue des contre-visites sur des points précis, le contrôle prend la forme d'une visite intégrale de l'établissement. Dans ce cadre, les agents de contrôle sont dépendant.es des représentant.es de direction à plusieurs titres. Tout d'abord, ces dernier.es disposent des documents que les agents souhaitent consulter. Cela amène Alain Ombert, contrôleur du travail en charge des

13 Contrôle de la pharmacie Garini réalisé par Cécile Schaeffer, Gonelois, 12 avril 2019.

14 J'ai été successivement présentée « une chercheuse en sociologie qui… travaille sur… notre activité », « une étudiante en stage dans nos services », « une collègue bientôt en poste sur Gonelet », « une collègue », « Mme Bonanno va m'assister pendant ce contrôle », « en stage dans nos services pour un établissement d'enseignement supérieur », « en stage, elle n'est pas de nos services mais elle est tout autant que nous soumise à l'obligation de confidentialité ».

établissements de moins de 50 salarié.es, à me dire que « dans 90 % des cas », il ne poursuit pas le contrôle si l'employeur.e est absent.e, parce qu'« on n'a que la moitié des informations et il faut revenir »[15]. En outre, contrairement à d'autres corps d'inspection disposant d'informations depuis l'intérieur de l'organisation (Pélisse, 2020), l'agent arrive dans un établissement dont il connaît parfois mal l'activité. La présence d'un.e représentant.e de direction lui permet de poser des questions sur l'activité de l'entreprise, ses effectifs, sa situation économique, et d'identifier des équipements de travail dont il ne connaît pas la fonction. Cela est particulièrement le cas lorsque les agents contrôlent un type d'établissement pour la première fois : l'activité de contrôle, généraliste, implique un certain nombre de connaissances techniques sur des activités de travail spécifiques, dont les agents ne disposent pas toujours de façon approfondie (Dodier, 1988 ; Mias, 2015). Ils et elles sont alors toujours susceptibles de perdre le contrôle de l'interaction (Raaphorst, 2018).

Cet enjeu est particulièrement visible chez deux inspectrices, les problématiques d'illégitimité étant liées à des dynamiques de genre, comme le développe l'encadré n° 2. Patricia Méraudet, inspectrice du travail depuis deux ans après avoir été contrôleuse pendant 15 ans, fait des contrôles par « sessions thématiques » pour maximiser sa connaissance des équipements et des risques concernés dans chaque type d'établissement. Elle affirme qu'elle a « moins d'expérience » que ses collègues, et qu'elle a également peu de plaintes de salarié.es sur sa section d'inspection, située dans une petite ville cossue à forte activité tertiaire, ce qui lui laisse le temps de faire des contrôles spontanés en série. Au moment où je l'accompagne, elle contrôle ainsi toutes les boulangeries et les pharmacies du secteur, et pose aux employeur.es qui la reçoivent de nombreuses questions sur les équipements qu'elle voit. Il en est de même lors du contrôle d'un garage avec Valérie Machuel. Cette inspectrice du travail depuis deux ans me prévient qu'elle « n'est pas très forte en garages » et qu'elle a « l'impression d'avoir plein de trucs qu'[elle] ne sai[t] pas ». Lors du contrôle, elle fait peu de commentaires prescriptifs. Elle pose en revanche de nombreuses questions concernant la nature et l'usage des machines devant lesquelles nous passons.

Si ces questions sont moins fréquentes de la part d'agents plus assuré.es ou ayant effectivement plus d'expérience, ces deux exemples d'inspectrices s'estimant peu compétentes sur certains secteurs, montrent que les agents sont dépendant.es des représentant.es de direction. Ces dernier.es les aident à faire le lien entre la situation et les normes qu'ils sont chargé.es d'appliquer (Raaphorst, 2018). Ces exemples soulignent aussi que l'identification des risques et leur qualification juridique, qui consiste à « nommer les faits de manière à les faire accéder au plan séparé du droit » (Weller, 2007, p. 723) sont plus ou moins aisées pour les agents. Ces difficultés différenciées dépendent de l'« éducation au regard » (Dodier, 1986) différenciée des agents, c'est-à-dire des domaines dans lesquels ils et elles ont le plus répété leurs contrôles. Comme le note N. Dodier, « d'une entreprise à une autre, la position de l'inspecteur bascule[,] vis-à-vis de ses interlocuteurs, de l'état de *spécialiste*

15 Nous avons cependant contrôlé une pâtisserie accompagné.es du seul chef pâtissier en l'absence du gérant, ce qui est certainement dû à la volonté d'Alain de me montrer le plus de contrôles possibles sur la demi-journée que nous passons ensemble. Contrôle de la pâtisserie Bongâteau effectué par Alain Ombert, Gonelois, 9 mai 2019.

à celui de *profane* » (Dodier, 1989, p. 289). La qualification des situations de travail est donc inséparable d'enjeux de construction de la légitimité en situation (Mias, 2015).

Si les représentant.es de direction sont des informateur.es essentiel.les aux contrôles, ils et elles ne sont cependant pas à proprement parler des « relais » au même titre que les représentant.es du personnel et salarié.es plaignant.es qui, lorsqu'ils saisissent l'inspection du travail, ont intérêt à doter l'agent d'éléments matériels orientant vers le constat d'un manquement[16]. Les directions n'ont pas d'intérêt à informer l'agent sur les manquements proprement dits, voire ont intérêt à les lui dissimuler. En revanche, les agents tiennent à leur présence pour leur faire directement des remarques, et ainsi favoriser la possibilité d'une conformation au droit. Si Alain Ombert n'effectue pas de contrôle lorsque ce type d'interlocuteur.e est absent.e, c'est aussi parce que « ça a un côté frustrant » et un peu « liste de courses ». À l'inverse, la présence de la direction lui permet de contextualiser la demande d'application du droit[17]. L'échange en direct sur les défaillances constatées porte ainsi les agents à incarner pleinement leur position d'intermédiaire du droit cherchant à expliciter le sens de la règle, et leur permet d'adopter un « style éducatif » d'application du droit (Lo et al., 2019, p. 101). Pendant le contrôle, les agents justifient leur demande d'application de la loi et s'assurent que celle-ci soit comprise voire entendable. Ils formaliseront ensuite leur demande par l'envoi d'une lettre d'observation qui récapitule les manquements. Cette attention accordée à la présence d'un.e représentant.e de direction montre que le « travail de conviction » à l'inspection du travail (Mias, 2015) suppose un « travail relationnel » (Boni-Le Goff, 2012). Comme les conseiller.es en management dans leurs interventions, les agents de contrôle accomplissent un « travail d'interaction » par lequel ils et elles maîtrisent l'impression qu'ils donnent à leur interlocuteur.e pour le mettre en confiance (Boni-Le Goff, 2013, p. 412). Contrairement à I. Boni-Le Goff cependant, nous nous intéresserons moins aux techniques du corps mobilisées dans ce travail, qu'aux styles d'interaction différenciés adoptés par les agents face à leurs interlocuteur.es. De plus, les agents de contrôle ont pour particularité d'effectuer ce travail relationnel avec un public qui est avec eux dans une relation contrainte. Ils ont donc plus de pouvoir face à leurs interlocuteur.es que les conseiller.es en management ou les hôtesses d'accueil face à leur clientèle (Schütz, 2011 ; Boni-Le Goff, 2013), comme on le verra.

16 Comme la notion d' « infraction » désigne, en droit pénal, la violation d'une règle dont la loi prévoit qu'elle soit sanctionnée par une peine, nous préférons mobiliser la notion plus large de « manquement » pour qualifier ces pratiques. Il aurait pu être intéressant de mobiliser le concept foucaldien d' « illégalisme » (Foucault, 2011), choisi pour « ne pas préjuger de l'intentionnalité de celui ou celle qui ne respecte pas la loi, et [pour] mettre l'accent sur le mode de fonctionnement de l'institution » (Spire, 2009, p. 146). Ce concept ne prend cependant tout son intérêt que s'il est adossé à celui de « gestion différentielle des illégalismes », entendu comme « les variations dans la répression des pratiques illégales » (Fischer, Spire, 2009, p. 11). Comme cette question des effets des pratiques des agents n'est pas au cœur de notre propos, nous mobiliserons le terme, plus souple, de « manquement », parfois articulé à celui d'infraction. Sans préjuger de la solidité juridique du constat ni de l'issue des débats qu'il peut engendrer, ces termes désignent ce que l'agent constate pendant son contrôle.

17 Discussion informelle avec Alain Ombert, Gonelois, 9 mai 2019.

Encadré n° 2. La crédibilité comme enjeu de valeur professionnelle. Le poids du genre et de l'ancienneté

Les agents de contrôle prennent une place plus ou moins importante dans l'interaction avec les directions. Comme j'ai essentiellement suivi des inspectrices dans ces interactions, c'est d'abord entre elles que s'observent ces différences, et ce, face à des représentant.es de direction qui sont pour la plupart des hommes.

Marie Mounier et Marion Hugheneau, dont nous avions vu au chapitre 2 qu'elles fondaient leur valeur professionnelle sur leur capacité à « sortir » faire des contrôles, témoignent par exemple d'une forte assurance devant leurs interlocuteur.es. Ces deux femmes, filles de fonctionnaires de catégorie B, ont des masters en droit social et en ressources humaines. Toutes deux invoquent « l'attachement au service public » et « l'utilité sociale » comme facteurs d'entrée dans la profession[18]. Si elles me font part de la nécessité de conserver une certaine crédibilité face aux directions – cette catégorie émique recouvrant, on le verra, des enjeux de maîtrise de l'interaction – elles n'y font pas entrer leurs compétences juridiques ou humaines, qu'elles ne remettent pas en question. Elles imputent plutôt les possibles pertes de crédibilité à des incertitudes du métier, telles que le suivi aléatoire des sanctions prononcées ou les stratégies des acteur.es de l'entreprise. Le fait de représenter l'État en situation de contrôle ne semble donc pas faire problème et n'implique pas de mise en doute de leurs compétences. Marion, par exemple, impute sa capacité à « désamorcer des situations » à des « compétences humaines » qui ne sont pas « un truc qu'on peut t'apprendre » mais constituent une sorte de « sixième sens »[19].

À l'inverse, chez d'autres inspectrices, l'incarnation de l'État dans l'entreprise et la compétence technique qu'elle requiert sont davantage formulées comme des problèmes. C'est le cas, on l'a vu, de Valérie Machuel et de Patricia Méraudet, qui mettent l'accent sur leur absence de connaissance technique. Pendant les contrôles, cette ancienne traductrice et cette ancienne contrôleuse du travail interviennent beaucoup moins que leurs collègues. L'expression des enjeux de légitimité s'est aussi retrouvée chez une inspectrice en début de carrière, Joséphine Ducrout, âgée de 30 ans. Cette fille d'une directrice financière et d'un chef pâtissier dans la marine a commencé à exercer en section deux ans plus tôt après un master de droit du travail spécialisé en DRH. Elle m'explique qu'elle a l'impression « qu'on [l']attend vraiment au tournant », en particulier « quand t'es face à des mecs où tu sais qu'il y a 40 000 juristes derrière », et affirme « que des fois c'est un peu dur ». Outre à sa prise de poste récente, elle relie ces difficultés à son tempérament : « et puis je suis un peu timide aussi donc je sais que des fois c'est un peu dur de m'imposer »[20]. On peut présumer que c'est aussi son âge qui l'expose à des mises à l'épreuve de la part des représentant.es de direction. D'autres inspectrices, interrogées explicitement sur la question du genre, expliquent avoir dû surmonter certaines dispositions socialement codées comme féminines pour intervenir en contrôle. C'est le cas d'Amélie Lechenel, fille d'un « technicien » et d'une « manager très *corporate* », en section depuis cinq

18 Entretien avec Marie Mounier, Baldanois, 22 octobre 2018 ; Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

19 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

20 Entretien avec Joséphine Ducrout, Baldanois, 18 octobre 2018.

ans. Cette femme de 32 ans a passé le concours après avoir, au terme d'un master pluridisciplinaire consacré au travail et à l'emploi, envisagé de faire de la recherche. Elle précise ne s'être pas sentie « légitime » pour poursuivre dans ce domaine et avoir voulu « mettre les mains dans le cambouis », aussi pour « se prouver à elle-même des choses », en tant que personne « de nature un peu timide ». « Quand [elle est] arrivée du coup c'était horrible », parce que « t'as pas de compétences » et « t'as rien à dire parce que t'y connais rien », contrairement à ceux qui savent « pipeauter » et qui « sont à l'aise partout dans tous les milieux et, voilà, un truc assez masculin quoi ». Par la suite, « c'est vraiment en acquérant les compétences », qu'elle s'est « un peu aguerrie », et elle est aujourd'hui « plutôt à l'aise »[21]. Sans être aussi offensive que Marie Mounier ou Marion Hugheneau, Amélie n'hésite en effet pas à contredire son interlocuteur.e dans les contrôles.

Si la crédibilité est thématisée par tout.es comme un enjeu professionnel, cette catégorie peut ainsi recouvrir des significations différentes. Les agents imputent plus ou moins le manque de crédibilité à leur propre illégitimité ou aux aléas de l'interaction. Ils et elles sont aussi plus ou moins enclin.es à contredire leurs interlocuteur.es, en fonction de l'ancienneté et des dispositions qu'ils ont acquises avant leur prise de poste, cette capacité de fermeté semblant valorisée par les plus ancien.nes. Ces différenciations ne s'accompagnent pas d'une différence dans les suites, plus ou moins répressives, aux contrôles. Elles permettent cependant de mettre en évidence que l'exercice du pouvoir de contrôle, qui présente des similitudes avec l'exercice du pouvoir policier (Pruvost, 2007), implique un « travail relationnel » qui suppose une présentation de soi (Boni-Le Goff, 2013). Cette dernière engage des dispositions plus ou moins agonistiques dans l'interaction[22], face à des directions d'entreprise masculinisées. Ce qui est naturalisé par certaines comme un « sixième sens » est ainsi l'objet pour d'autres inspectrices d'un pénible travail d'apprentissage.

Tout en s'efforçant de garder la maîtrise du cadre de l'interaction pour incarner leur pouvoir de contrôle, les agents tentent donc de constituer les inspecté.es en informateur.es sur l'entreprise et en récepteur.es des demandes de conformation. Toutefois, l'occurrence du contrôle ne va pas de soi pour tout.es les représentant.es de direction. Les réactions de ces dernier.es, ainsi que leur façon de faire sens de la situation, font apparaître différentes configurations d'interaction.

1.2. Des configurations d'interaction différenciées

Le travail de représentation de l'État et de qualification des manquements s'exerce dans des configurations différentes. Ces différenciations ont déjà été examinées concernant la sécurité au travail, sous l'angle du travail d'« accommodation de la réglementation » (Dodier, 1989). N. Dodier, en distinguant des « modèle[s] de l'entreprise », démontre que « les outils de travail des inspecteurs sont plus appropriés à certaines entreprises plutôt qu'à d'autres » (Dodier,

21 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

22 Vincent Dubois a également noté cette association entre contrôle et normes de comportement associées au masculin, au sujet des contrôleur.es de la CAF (Dubois, 2021, p. 318).

1987, p. 116-117). Il oppose le « mode artisanal de production », dans lequel les « changements incessants de procédures de fabrication » et la « spécificité du produit » entravent la lecture des risques (Dodier, 1987, p. 127), et le « mode industriel de production » des plus grands, facilitant l'identification des risques. L'interaction de contrôle est ainsi analysée à partir de « l'opacité » plus ou moins grande des risques, et des « relais » que peuvent constituer les représentant.es du personnel pour les objectiver. En complément de ces *modèles d'entreprise* et de ces *configurations à risque* (Dodier, 1987) appliquées à la sécurité au travail, dont l'analyse permet de documenter les effets du contrôle en termes d'objectivation des risques, nous dégagerons ici, à partir d'observations portant sur l'ensemble des infractions constitutives des missions de l'inspection du travail des *configurations d'interaction.* Celles-ci permettent d'analyser la différenciation du travail des agents en fonction du cadrage de la situation de contrôle par les directions. Elles apportent un nouvel éclairage sur les effets de la taille et du secteur des établissements sur l'action d'inspection. On distinguera ici trois types de configurations qui sont autant d'idéaux-types. Ils permettent de cerner les réactions des directions d'entreprise au contrôle. L'interaction de contrôle dans les grands établissements apparaît rationalisée, ce qui reflète la rationalisation de la division du travail dans ce type d'organisation (1.2.1.). À l'inverse, il s'agit pour les directions de petits établissements d'une interaction inhabituelle, qui est perçue comme une irruption dans un espace privé (1.2.2.). Enfin, les chantiers du BTP font exception parmi les petits établissements : les chefs de chantiers, bien qu'ils ne disposent pas nécessairement des ressources requises pour la conformation, semblent concevoir le contrôle comme une interaction routinière (1.2.3.).

1.2.1. Une interaction rationalisée. L'effet de l'organigramme ?

Dans les établissements les plus grands, qu'ils le soient en termes d'effectifs ou en termes de surfaces, l'entrée dépend de l'annonce de sa présence aux personnels d'accueil, chargé.es de recevoir le public, et situé.es dans un espace dédié éloigné des « coulisses ». Qu'il s'agisse d'établissements industriels ou d'établissements tertiaires dont les bureaux sont sis dans des tours commerciales, il est nécessaire de présenter à ce personnel dédié sa carte professionnelle d'agent de contrôle, avant de se voir communiquer un badge permettant de passer les portiques ou la porte d'entrée[23].

Lorsque les établissements comptent plus de 50 salarié.es, il existe généralement des instances représentatives du personnel[24] et une équipe de direction propre à l'établissement ou à l'entreprise.

23 À plusieurs reprises, les personnels d'accueil demandent aux agents de contrôle une pièce d'identité et se voient opposer le refus parfois outré de ces dernier.es. Cette requête méconnaît en effet à leurs yeux les dispositions légales affichant que la carte professionnelle est suffisante à garantir l'entrée dans l'établissement, l'inspection du travail ayant le droit d'y pénétrer sans autorisation de l'employeur. Ce type de tension s'observe aussi bien lors de contrôles que lors de rendez-vous prévus avec des représentant.es de direction.

24 En 2017, 44,2 % des établissements de 11 à 50 salarié.es ne disposent pas d'instance représentative du personnel (élu.es ou délégué.es syndicaux.ales). Les représentant.es de direction de la précédente enquête Réponse concerné.es par ce phénomène évoquent pour deux tiers d'entre eux l'absence de candidature (Pignoni, Raynaud, 2013, p. 3), le phénomène pouvant aussi s'expliquer par l'absence d'organisation d'élections en dépit de l'obligation légale. Les établissements de cette taille constituent 96,4 % des établissements ne disposant pas de représentation du personnel. À l'inverse, seuls 6,9 % des établissements de plus de 50 salarié.es sont dépourvus

Celle-ci est alors composée de plusieurs membres ayant chacun.e des fonctions différenciées de direction, de ressources humaines ou d'encadrement. Le fonctionnement rationalisé de ces équipes, dans lesquelles les différentes dimensions de la direction et de la gestion de l'entreprise correspondent à une division du travail entre plusieurs interlocuteur.es embauché.es en raison de leur spécialisation, peut ainsi être homologue à la division des domaines du droit que l'agent a le pouvoir de contrôler[25]. Cela peut lui permettre, lorsque les différentes missions sont facilement identifiables, d'avoir plus facilement réponse à ses questions, mais cela peut aussi impliquer d'interagir avec des interlocuteur.es très formé.es sur les sujets qu'il aborde, voire de devoir respecter un certain formalisme dans l'interaction, ce qui avait amené une inspectrice à déplorer les « courbettes » nécessaires dans ce type de contrôle[26].

C'est en particulier le cas lorsque l'agent est reçu.e par une personne ayant fonction de direction d'établissement ou de direction des ressources humaines. L'activité de ces dernier.es semble avant tout basée dans le bureau dans lequel l'agent est reçu.e[27], et ils et elles disposent le plus souvent du temps et de l'espace nécessaire pour se consacrer à l'interaction administrative. Ce type d'interlocuteur.es, diplômé.e de l'enseignement supérieur[28], est, par ses propriétés sociales, à la fois potentiellement en homologie de diplôme et de compétence avec les agents, et en concurrence avec eux en ce qui concerne la connaissance et l'interprétation du droit. On a pu le voir en particulier dans le contrôle d'une entreprise de portage salarial par Martial Mayinga, inspecteur du travail depuis trois ans après avoir été contrôleur pendant 20 ans. L'inspecteur, reçu dans un *open space,* demande des documents à la direction mais ses interlocuteur.es, amusé.es, ont du mal à saisir l'objet précis de sa demande. Cela semble lié à une confusion opérée par l'inspecteur sur la notion de portage, ce qui conduit un des inspecté.es à se rapprocher et à lui présenter sommairement les définitions juridiques sur lesquelles s'appuie le dispositif de portage[29].

d'une telle représentation, ce taux diminuant à mesure qu'augmente la taille de l'établissement (exploitation quantitative de l'enquête REPONSE 2017 par l'auteure, questionnaire destiné aux représentant.es de direction, pondération par établissement).

25 On pense notamment à l'existence de postes de responsables HSE (hygiène, sécurité, environnement), de directeur.es d'exploitation, de directeur.es et responsables ressources humaines…

26 À ce sujet, voir chapitre 2, section 3.3.

27 En témoigne le fait que ces représentant.es de direction, le plus souvent élégamment vêtu.es, ont besoin de chausser leurs chaussures de sécurité avant d'accompagner l'agent dans l'espace de production. Rendez-vous RD d'Amélie Lechenel dans les locaux de Transportek, Gonelois, 28 novembre 2018 ; visite de l'établissement MeublesàVendre après participation d'un CHSCT par Lucy Laclus, Baldanois, 3 octobre 2018.

28 Parmi les 13 représentant.es de direction d'établissements de plus de 50 salarié.es dont nous avons pu restituer la trajectoire scolaire et/ou la carrière professionnelle à partir de profils LinkedIn, 5 sont titulaires de Master 2 en droit ou en ressources humaines effectués à l'université ou en écoles de commerce. D'autres semblent posséder des diplômes moins élevés et/ou détaillant moins leur cursus scolaire. Ils ont obtenu des certificats d'aptitude ou des BTS comme administrateur.e d'entreprise ou assistant.e de direction avant de gravir les échelons dans leur entreprise. Celles et ceux qui ne restituent pas leur cursus scolaire semblent avoir exercé dans la même entreprise depuis plusieurs dizaines d'années, montant au fil du temps en niveaux hiérarchiques.

29 Le salarié « porté », embauché par une entreprise de portage salarial, effectue une prestation pour le compte d'entreprises clientes, avec lesquelles l'entreprise de portage établit un contrat commercial. Le prêt illicite de main d'œuvre se produit, par exemple, lorsque l'entreprise utilisatrice (client final) est actionnaire d'une société de portage et que la majorité des salarié.es de l'entreprise de portage sont porté.es dans cette même entreprise. En effet, le salarié.e est censé.e être sous la subordination exclusive de la société de portage qui l'emploie, et non de l'entreprise cliente, pour laquelle il effectue une prestation.

Dans d'autres grands établissements, les contrôles s'effectuent en présence de représentants[30] de direction qui sont au contact quotidien avec les salarié.es. C'est le cas dans des établissements industriels au sein desquels ces représentants encadrent la production. Ils sont fréquemment amenés à se rendre sur le lieu de travail des ouvrier.es et sont, lors du contrôle, déjà chaussés de chaussures de sécurité. Dans deux établissements du secteur des déchets, chaque inspectrice est accompagnée par le directeur ou le responsable d'exploitation, comme lors du contrôle de l'établissement Déchetterie, réalisé par Amélie Lechenel, qui dure une vingtaine de minutes.

> Cette contre-visite fait suite à un premier contrôle dix jours plus tôt. L'inspectrice y avait entre autres constaté l'insuffisance des mesures d'aération face au risque chimique, consécutif à la manipulation de déchets. Elle revient aujourd'hui munie d'un mètre, pour mesurer la distance entre le convoyeur de déchets et le sol. Les ouvriers, en station debout prolongée, risquent des troubles musculo-squelettiques si le convoyeur est trop bas : elle a remarqué la semaine précédente qu'ils doivent se pencher pour manipuler les déchets. Lorsque nous arrivons à l'entrée de la déchetterie, située sous un pont autoroutier, nous sommes reçues par un agent d'accueil travaillant, comme les membres de l'encadrement du site, dans un préfabriqué. Il appelle le directeur d'exploitation, Jérémie Brun, qui nous guide au tapis de convoyeur. L'inspectrice mesure la distance entre le sol et le convoyeur, puis ils discutent du nouveau système d'aération. Jérémie Brun lui explique que l'ingénieur de la Carsat[31], qui a aussi contrôlé l'établissement, lui en a recommandé un en particulier, et demande à l'inspectrice si « c'est ça qu'[elle veut]. » Elle acquiesce : « oui, c'est ça l'obligation réglementaire. »
>
> L'inspectrice poursuit ensuite ses remarques sur le fait que la cabine de tri est « empoussiérée », et « qu'il faut s'équiper d'aspirateurs ». Le directeur d'exploitation explique qu'en effet, il y a eu récemment un début d'incendie, dû à la poussière provoquée par l'échauffement de l'*overband*[32]. Ils ont donc « vu la cause du problème » et trouvé un « système plus sûr ». Ils ont aussi « supprimé l'armoire électrique, ce qui n'est pas mal non plus ». Amélie en profite pour poser d'autres questions auxquelles Jérémie Brun continue à répondre.[33]

Dans cet échange comme dans d'autres, le directeur d'exploitation, sans interroger les raisons de la présence de l'inspectrice, répond à ses questions et à ses remarques[34]. Il lui présente de façon spontanée les risques présents dans son établissement et les choix effectués pour les résoudre, et lui

30 Nous n'avons, dans ce type de profil, rencontré que des hommes.

31 Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail. Ses ingénieur.es conseil contribuent à mettre en œuvre, dans les établissements et les entreprises, un travail de prévention, conformément aux priorités édictées par la branche « Risques professionnels » de l'Assurance Maladie – Risques Professionnels.

32 L'*overband* est un dispositif magnétique servant à séparer les éléments ferreux du reste des déchets. Ces éléments sont attirés par un aimant généralement placé au-dessus du convoyeur. Ils sont ainsi déposés à part dans une benne ou sur un autre tapis de convoyage, alors que les déchets triés suivent leur cours sur le tapis de convoyage principal.

33 Contrôle de la déchetterie Déchetterie effectué par Amélie Lechenel, Gonelois, 29 novembre 2018.

34 Cet homme, ayant 30 ans d'expérience dans l'entreprise, semble par ailleurs habitué à commenter le métier de ses subordonné.es, comme le prouve un article du magazine de l'INRS réalisé sur son établissement, dans lequel il est interrogé à plusieurs reprises.

demande également des précisions concernant les améliorations qu'elle « veut ». Amélie, quant à elle, dépersonnalise sa demande en la reliant directement à une « obligation réglementaire ».

Ce premier type d'établissements, dont les tailles et les structures actionnariales diffèrent, ont pour point commun de présenter un organigramme précis. L'interaction de contrôle y est rationalisée, tant du point de vue de l'entrée de l'agent sur le lieu de travail, que du point de vue de la forme de l'interaction. L'agent est en relation avec des personnes professionnellement spécialisées dans l'encadrement de la production, la direction du site ou la gestion des relations sociales, qui gèrent elles-mêmes des équipes, et qui disposent de connaissances similaires à celles qu'il doit mettre en scène dans le cadre de son activité de travail. Dans ces observations, la situation de contrôle est cadrée, devant l'agent tout du moins, comme allant de soi, ce qui marque l'apparence d'une continuité entre l'interaction de contrôle et le reste de l'activité de l'équipe de direction. Cette formalisation de l'interaction, corollaire de la formalisation de la division du travail dans les grands établissements, est au contraire inexistante dans les très petits établissements.

1.2.2. Une interaction inhabituelle. Les contrôles de petits établissements

Dans les petits établissements à l'inverse, qui ont souvent, notamment pour les commerces qui fondent une grande partie des contrôles observés[35], une surface réduite, le contrôle de l'entreprise peut apparaître comme une irruption déstabilisante, bien qu'elle soit moins intrusive, à celle qui a cours lors des contrôles à domicile de la CAF (Dubois, 2021). Comme on l'a vu dans le contrôle de la pharmacie Garini par Cécile Schaeffer, l'agent de contrôle est souvent d'abord identifié.e comme un.e client.e avant de dévoiler son statut et de demander à passer dans les « coulisses » de la vente (Goffman, 1973), dans lesquelles peuvent exercer d'autres salarié.es (Pinna, 2018). Lorsqu'il est accompagné.e par le gérant.e de l'établissement ou l'employeur.e de l'entreprise, celui-ci ne dispose pas d'un bureau permettant de recevoir l'agent de contrôle. Il ne détient pas non plus nécessairement les connaissances juridiques lui permettant de répondre aux questions de l'agent, ni certains documents tels que les bulletins de salaire ou contrats de travail. Bien que les établissements de moins de 11 salarié.es soient exclus du champ de l'enquête REPONSE, l'exploitation de sa version de 2017, dans laquelle existe pour la première fois une question séparée concernant la sous-traitance du conseil juridique par les représentant.es de direction[36], est instructive. Elle montre que les établissements de moins de 50 salarié.es sont surreprésentés parmi ceux qui sous-traitent ces services[37]. On peut supposer que cette sous-traitance est d'autant plus fréquente dans les établissements de moins de 11 salarié.es. Elle y prend la forme d'une

35 Au 31 décembre 2020, 79,6 % des très petites entreprises appartiennent au secteur tertiaire – les chiffres n'ayant pas été trouvés pour les très petits établissements. « 77,0 % des salariés des TPE travaillent dans ce secteur, principalement dans les activités de commerce de gros et de détail, de transports, d'hébergement et de restauration » (Vinet, 2022, p. 1).

36 Dans les versions précédentes de cette enquête, la sous-traitance de la paie et du conseil juridique étaient inclues dans une même question.

37 Exploitation quantitative de la session 2017 de l'enquête REPONSE par l'auteure, questionnaire destiné aux représentant.es de direction, pondération par établissement. Calculs effectués dans le cadre d'une post-enquête REPONSE (Pélisse, 2021).

externalisation de la gestion des contrats de travail et de la rémunération à un cabinet de comptables, ces dernier.es pouvant à titre marginal prodiguer des informations et conseils en matière de droit du travail. Dans plusieurs contrôles, les documents demandés par l'agent de contrôle sont ainsi détenus par le comptable, empêchant leur délivrance immédiate, et ce malgré l'obligation de garder ces documents à disposition de l'inspection du travail[38].

Outre ces spécificités spatiales et d'organisation administrative, c'est dans les établissements de moins de 20 salarié.es que l'occurrence du contrôle apparaît le plus comme une rupture du cadre de l'interaction[39]. L'arrivée de l'inspection du travail porte les acteur.es à produire de nouvelles interprétations de la situation, dans lesquelles transparaissent les catégorisations du rôle et des pouvoirs de cette institution. Certain.es représentant.es de direction témoignent tout d'abord d'une certaine inquiétude face à l'annonce de la présence d'un corps de contrôle. C'est le cas de Martine Silvestre, co-gérante de la pharmacie de la Place, contrôlée par Patricia Méraudet. Apprenant par un salarié la présence de l'inspection du travail alors qu'elle est en train de déballer des cartons, elle nous regarde d'un air angoissé, appelle son associée et lui dit devant nous : « je te laisse gérer parce que sinon je crois que je vais faire une syncope »[40]. Elle semble ensuite affolée à chacune des remarques émises par Patricia et tente de justifier l'absence de certains aménagements de façon fébrile. Ses réactions donnent à penser qu'elle accorde une grande importance aux pouvoirs répressifs de l'inspection du travail, dont l'irruption marque une forme d'exceptionnalité.

Qu'ils dotent ou non l'inspection de pouvoirs particuliers, plusieurs de ces interlocuteur.es manifestent une hésitation concernant la posture à adopter face à l'agent. C'est dans les petits établissements que ces incertitudes concernant les implications du cadre de l'interaction sont les plus nettes. Certain.es employeur.es, ou salarié.es lorsque l'employeur.e est absent.e, semblent hésitant.es à suivre l'agent, et ne semblent pas savoir exactement où se positionner : faut-il précéder l'agent et lui présenter chacun des espaces de l'établissement ? Ou lui laisser l'initiative de la visite et le suivre en se contentant de répondre à ses questions ? Comment faut-il réagir aux remarques émises par l'agent sur les non-conformités ? Cette hésitation peut les conduire à investir des cadres d'interaction plus familiers. Malika Zaoudi, coiffeuse employant une salariée, est d'abord persuadée que Valérie Machuel fait partie de « la chambre des métiers ». Lorsque Valérie la dément, expliquant qu'elle est « l'inspection du travail », la coiffeuse répond : « bim ! ». Lors du contrôle, elle parle ensuite sans discontinuer. Elle évoque les dangers de ce quartier où elle s'est faite « cambrioler » et les difficultés financières qu'a connues son établissement. Elle vante également la qualité de ses produits de coloration végétale et la satisfaction de ses clientes[41]. Cette coiffeuse semble ainsi réinvestir ses dispositions commerciales dans l'interaction de contrôle. Celle-ci prend

38 Articles L8113-4 à L8113-6 du Code du travail (voir en particulier l'article L8113-5-1).

39 Dans son guide sur les incidents de contrôle, la DGT cite d'ailleurs comme premier « facteur de risque » d'incident de contrôle « la petite taille de l'entreprise », ce qu'elle relie avant tout au manque de compétences de l'employeur.e en matière de droit du travail, susceptible de provoquer des « tensions » (DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAVAIL, septembre 2016, « Incidents de contrôle. La prévention et la gestion », *Les guides de la DGT*, p. 6).

40 Contrôle de la pharmacie de la Place effectué par Patricia Méraudet, Gonelois, 29 novembre 2018.

41 Contrôle du salon de coiffure Coiffpur effectué par Valérie Machuel, Gonelois, 23 avril 2019.

la forme d'une présentation exhaustive de l'établissement à un public extérieur. Une partie du travail de Valérie Machuel, comme celui des inspecteur.es des installations classées dans les PME-PMI, est d'expliquer les raisons de sa présence et de la réglementation (Bonnaud, 2005).

En outre, ce n'est que dans les contrôles de petits établissements que j'ai observé des formes d'hostilité explicite des représentant.es de direction. Dans plusieurs contrôles mettant en scène des interlocuteurs masculins face à des inspectrices, ces derniers marmonnent des récriminations ou contestent ses constats de non-conformité, et lui font comprendre qu'elle leur fait perdre du temps. C'est le cas dans le contrôle d'un garage spécialisé dans le nettoyage et les petites réparations de campings-car pour des particuliers, Campingcar, rattaché à une grande marque de location automobile. Le directeur, Jean-Baptiste Marteuil, âgé d'une quarantaine d'années, réagit de mauvaise grâce à notre venue, et précise d'emblée qu'il a « un rendez-vous qui doit arriver ». S'il nous accompagne finalement pendant tout le contrôle, qui dure quasiment deux heures, il alterne entre l'ironie concernant l'inanité des remarques de l'inspectrice, et la contestation explicite des points qu'elle soulève. Dans ce contrôle comme dans d'autres, face à l'autorité de l'État qu'incarnent ces jeunes femmes, ces hommes semblent refuser de jouer le jeu de l'interaction et de réagir positivement à leurs sollicitations. Ces témoignages d'hostilité pourraient être interprétés comme une forme de conscience « contre le droit », c'est-à-dire comme des « pratiques d'opposition qui sont employées par des personnes subordonnées contre des institutions ou organisations puissantes dans lesquelles elles vivent ou travaillent » (Ewick, Silbey, 1998, p. 181), voire comme des pratiques de « résistance » situées « à l'intersection du pouvoir de la légalité et des possibilités d'y échapper » (1998, p. 184). P. Ewick et S. Silbey analysent les « récits » (*narratives*) de leurs interlocuteur.es pour comprendre comment ils « définissent, pensent et utilisent le droit » (1998, p. 28). Elles conditionnent l'identification d'une forme de résistance à « la conscience d'être moins puissant dans une relation de pouvoir », à la « conscience de l'opportunité » de « tourner [la situation] à son avantage » et à « une demande de justice » (1998, p. 183). Il nous semble cependant délicat de parler de résistance lorsque n'existe pas, comme dans les travaux ayant fondé l'analyse de la résistance (Thompson, 2015 ; Scott, 2019), de rapport de subordination objectif entre les deux acteur.es. Or, le lien de subordination et l'inégalité de pouvoir entre représentant.es de direction et agents de contrôle ne sont pas aussi clairs que les dominations de classe, de genre et/ou de race décrites dans les récits de résistance (Ewick, Silbey, 2003). Les représentants de direction, qui sont en l'occurrence des hommes face à des inspectrices, ont eux-mêmes un pouvoir de direction sur les salarié.es qu'ils emploient, et c'est à ce titre que les agents contrôlent leur établissement. De plus, ces contestations explicites ne sont pas nécessairement liées à la faiblesse de leurs ressources. Jean-Baptiste Marteuil est titulaire d'un master en *business administration* (MBA) axé sur la stratégie dans une grande école de commerce. Il est aussi le directeur général adjoint de l'entreprise Campingcar France, dont le siège social est situé à Gonel et dont la présidence est assurée par une société par actions simplifiées. On peut dès lors présumer que sa formation et son poste le prédisposent à une certaine maîtrise des contraintes juridiques afférentes à la gestion d'une entreprise. Les oppositions constatées dans les contrôles de petits établissements gagnent plutôt à

être reliées au contexte spatial et organisationnel du contrôle : ses dirigeant.es semblent concevoir l'entreprise comme un espace clos et privé, dans lequel le contrôle constitue une irruption.

L'inspectrice, quant à elle, ne semble pas désarçonnée par le ton de l'employeur. Elle tente de désamorcer ses insinuations par l'humour ou par l'explicitation pédagogique du sens de la règle. Pour autant, elle ne transige pas sur les thèmes sur lesquels il lui semble y avoir « des sujets », et reste ferme sur la nécessité de se conformer au droit. Au déjeuner qui suit le contrôle, elle me fait remarquer que cet employeur n'était « pas facile à gérer »[42], mais cette remarque semble être un simple constat. Plus généralement, cette hostilité plusieurs fois observée des employeur.es de petits établissements, est rarement commentée par les agents en entretien ou dans nos discussions. Elle semble être intériorisée comme une contrainte du métier. Une seule inspectrice, Valérie Machuel, entrée à l'inspection du travail à l'âge de 37 ans après avoir exercé comme traductrice, juge ces contrôles « plus stressants » parce que les « petites boîtes » ne « s'attendent pas à ce que tu viennes » ; « tu sais jamais sur qui tu vas tomber, en général ils sont un peu affolés quand tu arrives, ils sont toujours en train de faire autre chose, enfin bref, ils savent pas comment t'accueillir... ». Cette inspectrice, fille de professeur.es du secondaire et dont on a vu qu'elle était, en contrôle, davantage en retrait de l'interaction, m'explique que « de voir les gens super stressés en face d'[elle], ça [l]'angoisse »[43]. Les réticences de Valérie concernant ce type de contrôle s'expliquent aussi par le fait que sa section d'inspection, sur laquelle on compte plusieurs sièges sociaux et grandes entreprises de transport, ne lui laisse pas le temps de contrôler beaucoup de TPE. Lorsque je lui demande si nous pouvons contrôler des TPE ensemble, Valérie me répond : « ça me permettra d'en faire. J'en fais mais pas assez, c'est là qu'on devrait être en priorité, et on y va pas, j'essaie de les caler entre mes dossiers mais bon… »[44]. En fonction de leurs trajectoires et de leur ancienneté, ces deux inspectrices appréhendent aussi différemment la difficulté du contrôle des petits établissements.

1.2.3. Une interaction routinière. Les chantiers

Dans d'autres petits établissements, l'interaction de contrôle semble cependant prendre une forme plus routinière. C'est le cas de ceux du secteur du bâtiment et des travaux publics (BTP), dans lequel la plupart des établissements sont de petite taille. En effet, si l'enquête REPONSE ne couvre pas les établissements inférieurs à 11 salarié.es, elle démontre qu'en 2017, 85,3 % des établissements et 70,5 % des entreprises du secteur de la construction comptent moins de 50 salarié.es, ce qui est supérieur à la moyenne des établissements (77 %) et des entreprises (54,5 %) de cette tranche de taille (77 %)[45].

42 Note de terrain du 15 novembre 2018, Gonelois.

43 Entretien en visio avec Valérie Machuel, Gonelois, 1er septembre 2020.

44 Discussion informelle avec Valérie Machuel, Gonelois, 12 avril 2019.

45 À l'inverse, 13,6 % des établissements de la construction (FZ dans la nomenclature NAF A17) comptent entre 50 et 200 salarié.es, contre 1,1 % d'établissements de plus de 200 salarié.es. Exploitation quantitative de l'enquête REPONSE 2017 par l'auteure, questionnaire destiné aux représentant.es de direction, pondération par établissement.

La littérature a prouvé la difficulté des contrôles d'inspection du travail concernant ces petits établissements, due à la « fugacité » des scènes de travail observées et des risques identifiés (Dodier, 1986). On avait aussi vu au chapitre 2 que les inspecteur.es étaient prompt.es à vanter l'informalité des interactions de contrôle sur les chantiers, ce qui se faisait le miroir de différences de statut, voire de classe, entre agents de contrôle. L'enquête montre surtout une spécificité autre, en particulier par rapport à d'autres petits établissements, qui concerne la familiarité des représentant.es de direction avec le contrôle réglementaire. Cela peut contribuer à expliquer que les agents soulignent au sujet des chantiers l'informalité des interactions, non sans connotations liées à la classe voire à la race[46]. En entretien, le président de la commission sociale de la FBTP[47] du Baldanois m'explique par exemple que son secteur est de plus en plus contrôlé par des « organismes privés qui sont mandatés par la maîtrise d'ouvrages pour contrôler qu'au moins les salariés portent les EPI[48], portent les choses et sont en règle par rapport à législation de la lutte contre travail illégal, notamment par le port de ce qu'on appelle la carte CIBTP[49] ». Contrairement aux employeur.es des petits commerces cité.es plus hauts, les employeur.es du BTP semblent donc habitué.es à interagir avec des corps de contrôle, publics ou privés. Réciproquement, les agents de contrôle eux-mêmes sont assez coutumier.es des contrôles dans le BTP. Cela peut s'expliquer par l'importance des procédures et incitations qui encadrent cette activité, catégorisée comme un risque « élevé » par l'autorité centrale (Black, Baldwin, 2012). À l'heure de l'enquête, les chutes de hauteur font partie depuis plusieurs années des priorités nationales édictées par la DGT[50]. Cela conduit les RUC, dans le Gonelois, à organiser des « demi-journées chantier » dans leurs unités de contrôle, lors desquelles les agents, le plus souvent par binôme, contrôlent les chantiers de leurs sections. Dans ce même département, certain.es agents, connu.es pour leur forte activité de contrôle dans le BTP, retrouvent de chantier en chantier les mêmes employeurs. Ils les fréquentent d'autant plus en cas de prononciation d'arrêts de travaux : lorsque l'employeur fait une demande de reprise d'activité, ils doivent retourner sur place pour évaluer la conformité du chantier. Plusieurs allers-retours sont parfois nécessaires avant qu'ils autorisent la reprise d'activité. Ils et elles reconnaissent également les salariés, les appellent par leur prénom ou par leur nom de famille, leur demandent des nouvelles de leur situation professionnelle ou, comme ici, les rappellent à l'ordre :

> Nous arrivons avec Marion Hugheneau devant une maison individuelle en construction. Elle a déjà contrôlé plusieurs fois les chantiers de cette entreprise, Bâti, car cette ville

46 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 2, section 3.3.

47 Entretien avec René Gorga et Karim Joumari, Fédération française du bâtiment du Baldanois, 24 octobre 2018.

48 Il s'agit des équipements de protection individuelle, dont la mise à disposition et le port sont conseillés ou obligatoires selon la nature des risques encourus par les salarié.es. Parmi eux, on compte le port du casque, de chaussures de sécurité, de gants, de protections auditives, de harnais de sécurité ou encore de lunettes de protection.

49 La CIBTP est la carte d'identification professionnelle des salarié.es du BTP. Sauf exceptions, tout.es les salarié.es travaillant sur un chantier BTP doivent l'obtenir. La présentation de cette carte lors d'un contrôle est censée faciliter la vérification, par les services de contrôle privés et publics, de la déclaration des salarié.es.

50 Ces chutes de hauteur concernent 11 % des accidents du travail décomptés par l'Assurance maladie en 2019. Direction des risques professionnels, 2020, « Rapport annuel 2019 - éléments statistiques et financiers », Assurance maladie, p. 91.

fait partie de sa section depuis plusieurs années. Alors que nous sommes encore dans la rue, nous apercevons un ouvrier juché sur un escabeau, en train de peindre un mur :

« Marion Hugheneau : Monsieur Da Silva, il faut pas monter sur l'escabeau, faut monter sur la gazelle ! Il n'y a pas de gazelle ? »

Luis Da Silva : Si si, il y a une gazelle ! »

Le salarié descend à moitié de l'escabeau mais continue à travailler. Marion lui demande si le patron est là et il lui indique l'endroit où le trouver.[51]

La relation de contrôle peut ainsi être vite personnalisée et acquérir une forme routinière. Près de deux ans plus tard, Marion me fait ainsi remarquer en entretien qu'elle « les connaî[t] tous par leur prénom, les gars de Bâti, maintenant »[52]. Cette familiarité ne signifie pas pour autant que les employeurs du BTP constituent des « joueurs réguliers » des contrôles en entreprise parce qu'ils seraient confrontés, au cours du temps, à des procédures analogues (Galanter, 2013). En effet, s'ils sont habitué.es aux interactions de contrôles, ce n'est pas parce qu'ils ont eu recours aux institutions de contrôle, mais plutôt du fait d'interactions contraintes. En outre, une grande partie d'entre eux gère des très petits établissements dont on peut penser que les ressources financières sont limitées. Enfin, ils semblent peu coutumier.es de la formalisation écrite sous-jacente aux interactions administratives. C'est ce que montre la suite de ce contrôle. Après avoir effectué un arrêt de travaux quelques jours plus tôt sur une partie du chantier en raison d'un échafaudage non-conforme, Marion Hugheneau a été contactée la veille de notre visite par l'employeur, José De Oliveira. Il lui a demandé de revenir pour constater qu'il avait bien réalisé les mises en conformité requises.

Après être entrée sur le chantier, Marion demande à José De Oliveira, l'employeur de la société Bâti, s'il dispose des documents attestant des mises en conformité. Ce dernier part chercher dans sa voiture des documents, qui ne sont pas les bons. Marion explique qu'elle ne peut pas autoriser la reprise des travaux. En effet, l'employeur l'a appelée pour lui demander de revenir, mais n'a pas envoyé les documents nécessaires : à chaque fois qu'un échafaudage est monté, sa conformité aux normes doit être vérifiée par un salarié disposant d'une « attestation de formation au montage », « sinon ça n'a pas de valeur, ça ne suffit pas ». Autrement dit, « c'est mieux d'envoyer un mail avant, sinon vous me faites déplacer pour rien et je suis obligée de refuser. Je comprends que vous soyez pressé, mais ç'aurait été mieux de me saisir officiellement ». José De Oliveira semble contrarié et argue que la famille qui a commandé le chantier doit « déménager dans deux semaines », mais Marion persiste dans son refus.[53]

Bien que l'employeur semble coutumier de ce type d'interaction, il l'est bien moins des normes administratives liées aux contrôles de l'inspection du travail. Il lui semblait avoir tout fait pour que

51 Une gazelle est le nom le plus courant pour désigner des escabeaux munis de garde-corps qui empêchent la chute des salarié.es. On les qualifie également de plateformes individuelles roulantes (PIR, ou PIRL). Contrôle du chantier de l'entreprise Bâti effectué par Marion Hugheneau, Gonelois, 15 novembre 2018.

52 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

53 Contrôle du chantier de l'entreprise Bâti effectué par Marion Hugheneau, Gonelois, 15 novembre 2018.

la reprise des travaux soit autorisée, mais l'absence de document écrit attestant de la conformité minore la « valeur » de ses efforts et l'empêche d'achever cette partie du chantier.

En fonction de la taille et/ou du secteur d'activité des établissements, les contrôles se différencient donc en termes de modalités d'accès aux coulisses, de familiarité des directions avec l'interaction administrative, et de formalisation de l'interaction. Aux grands établissements dans lesquels l'interaction semble rationalisée s'opposent les plus petits, dans lesquels le contrôle apparaît le plus souvent comme une rupture du cadre de l'interaction. Cette caractéristique concerne cependant moins les petits établissements du BTP, bien que l'apparence routinière du contrôle ne signifie pas la maîtrise des normes administratives. Ces trois idéaux-types ne permettent pas de couvrir l'ensemble des caractéristiques des établissements contrôlés – en particulier les PME, ou encore la différenciation entre entreprise et établissements. Ils fournissent cependant des indices sur les enjeux différenciés que sont susceptibles de poser les contrôles en entreprise pour les directions. Toutefois, les contrôles ne constituent pas un huis-clos entre la direction et l'agent de contrôle. Des salarié.es peuvent être présent.es, ou convoqué.es par l'une ou l'autre partie à titre d'argument. Que fait cette triangulation au contrôle, et que dit-elle des rapports différenciés des salarié.es à cette situation ?

1.3. Les salarié.es subalternes comme objets ou sujets du contrôle

Qu'ils et elles prennent ou non la parole, les salarié.es qui ne font pas partie de l'équipe de direction, et que nous qualifierons ici de « subalternes » pour les distinguer des représentant.es de direction ayant un statut de salarié.e, sont au cœur du contrôle des entreprises. C'est par l'observation de leur travail que les agents de contrôle identifient les risques, cette observation pouvant aussi être la condition de l'édiction de certaines décisions administratives[54]. Cette spécificité du travail de constat fait d'eux, en plus d'être des relais informationnels des agents de contrôle[55], des relais du travail de qualification juridique dans certains types de situations. Les configurations de contrôle se différencient cependant selon les modalités d'implication de ces salarié.es. Ces variations permettent de complexifier le constat établi au chapitre 4 des salarié.es non-dirigeant.es comme « relais » de l'inspection du travail, en fonction des éléments déclencheurs du contrôle et des relations de travail propres à chaque établissement[56], et de complexifier une distinction entre « salarié.e » et « représentant.e de direction » souvent reproduite dans la littérature. Elles permettent aussi d'analyser les catégories de perception de l'inspection du travail de salarié.es qui n'ont pas toujours, comme celles et ceux rencontré.es aux chapitres 3 et 4, recouru eux-mêmes à

54 Lorsqu'ils constatent que l'activité d'un.e salarié.e présente un risque pour sa sécurité en raison d'un défaut de protection, les agents peuvent en effet décréter l'arrêt temporaire des travaux tant que la situation à risque ne sera pas résorbée (article L4731-1 du Code du travail). Pour notifier un tel arrêt, il est impératif qu'un.e salarié.e soit présent.e sur le dispositif de travail incriminé, et que l'agent relève son nom, son prénom et sa date de naissance, ces informations renforçant le constat visuel de sa présence.

55 Voir chapitre 4.

56 Nous ne traiterons cependant ici que de la présence ou de la convocation discursive des salarié.es non-élu.es pendant le contrôle. Pour une analyse de la triangulation de l'interaction de contrôle avec les représentant.es du personnel, nous renvoyons au chapitre 6.

cette institution. On analysera successivement différentes modalités d'implication des salarié.es dans les contrôles : dans certains d'entre eux, la plainte d'un.e salarié.e est l'origine suspectée ou réelle de l'inspection (1.3.1.), tandis que dans d'autres, un.e salarié.e peut être amené.e à remplacer la direction pendant son absence (1.3.2.). Enfin, on étudiera une configuration spécifique dans laquelle la plainte des salarié.es se produit pendant le contrôle lui-même (1.3.3.).

1.3.1. Les salarié.es, objets absents du contrôle

Si c'est dans les contrôles de petits établissements que les directions manifestent le plus leur hostilité à l'égard de la présence de l'agent de contrôle, cette animosité ne s'explique pas exclusivement par la taille des établissements. Revenons au contrôle de Campingcar : l'agressivité du gérant, Jean-Baptiste Marteuil, s'interprète aussi à la lumière des relations professionnelles internes au garage. En effet, le contrôle fait suite à un mail envoyé par un salarié à l'inspection du travail depuis son téléphone, un mois plus tôt. Il était rédigé comme suit :

> « Bonjour après avoir appelé l'inspection du travail on m'a demandé de vous envoyer un mail par rapport aux conditions de travail car déjà l'année dernière c'était pareil i nous ont fait croire qu'ils allaient nous mettre du chauffage dans l'atelier et au jour d'aujourd'hui toujours rien et franchement c pas possible de travailler dans des conditions pareil sans parler du parking y'a beaucoup trop de véhicules pour pouvoir déplacer ou travailler correctement (…) j'espère kil y aura une visite au plus vite parce que c pas possible de travailler com ça je refuse pas de travail mais la ça devient pas possible »[57]

Sans l'avoir recontacté ni rencontré, Marion Hugheneau affirme être plus « touchée » par l'hygiène-sécurité que par les thématiques « chronophages » de risques psycho-sociaux[58], qui équivalent parfois à du « chantage au suicide ». Elle m'explique : « J'y suis allée rapidement parce que ça me touche, on dirait pas comme ça, mais un mois, un mois et demi, c'est rapide ». Or, le point de départ de ce contrôle fait l'objet de suspicions de la part du directeur d'établissement.

> Nous visitons l'atelier extérieur. Trois salariés s'affairent autour de camping-cars disposés à ciel ouvert. Des outils et produits de travail sont sous un auvent. Il fait environ 10°C. Marion pose au gérant des questions sur le chauffage. Jean-Baptiste Marteuil, semblant contrarié, lui répond que ce travail « est considéré comme du travail en extérieur », et que « ça n'a pas besoin d'être chauffé, quand les salariés travaillent dehors il fait la température qu'il fait… et il y a le chauffage à l'intérieur des véhicules ». Il précise que les salariés peuvent garer le véhicule sur lequel ils travaillent dans le *showroom,* situé à l'étage supérieur et réservé aux visites des client.es, mais qu' « ils n'ont jamais voulu ». Au terme du contrôle, nous visitons le *showroom*. Marion cherche à savoir s'il s'agit vraiment d'un espace de stockage ou uniquement d'un espace d'exposition de camping-cars, pour comprendre si les salariés peuvent vraiment

57 Extraits du mail envoyé par le salarié à Marion Hugheneau, septembre 2018.

58 On peut relier cet arbitrage à l'appétence de Marion pour le « terrain » et les contrôles en hygiène-sécurité. Ses compétences techniques constituent, comme pour son collègue Alain Ombert, qu'elle a accompagné en contrôle dès sa prise de poste, un des piliers de son identité professionnelle (voir chapitre 2, section 3.2.).

y travailler. M. Marteuil répond que ces deux usages ne sont pas exclusifs l'un de l'autre, et semble agacé :

« Jean-Baptiste Marteuil : Ils veulent des vestes, et ensuite quand ils sont dans le camping-car ça ne va plus parce qu'ils ont chaud, enfin, on ne s'en sort plus… On ne peut pas tout avoir… Soit ils sont à l'intérieur du véhicule et ils peuvent mettre le chauffage, soit ils travaillent en extérieur, comme 100 % des loueurs. De toute façon, je sais bien pourquoi vous venez, c'est parce qu'un salarié s'est plaint du chauffage…

Marion Hugheneau : Je ne vois pas de quoi vous parlez.

Jean-Baptiste Marteuil : Ce n'est pas la peine de faire semblant, il me l'a dit, il s'est plaint plusieurs fois à cause du chauffage. Il y a le chauffage à l'intérieur du véhicule, mais s'il a oublié un tournevis et qu'il doit aller le chercher, il veut que ce soit chauffé sur le chemin pour aller chercher le tournevis ! »[59]

On avait tout d'abord interprété l'hostilité du gérant comme la résultante de l'interruption de son activité de travail par une inspection intrusive. Alors que le contrôle touche à sa fin, sa remarque sur la plainte du salarié, par laquelle il tente de « dévoiler » la vraie nature du contrôle (Chateauraynaud, 1991), fournit un élément de compréhension supplémentaire de son agressivité. L'employeur suspecte l'inspectrice de légitimer, par son contrôle, les plaintes selon lui injustifiées de salarié.es trop sensibles. Cette suspicion ouvre une forme d' « incertitude » sur les motivations réelles du contrôle (Chateauraynaud, 1991). On peut également supputer que, dans un petit établissement où l'employeur connaît tout.es les salarié.es, *a fortiori* régi par des dynamiques d'arrangements, leurs récriminations peuvent agir comme des ruptures de l'ordinaire du travail y compris du côté des représentant.es de direction[60]. La visite de l'inspection du travail viendrait marquer et officialiser cette rupture, et serait par conséquent d'autant moins bien accueillie[61]. Les suspicions de ces employeur.es, et les informations qu'ils cherchent à obtenir concernant les motivations cachées du contrôle, montrent que l'on ne peut étudier cette interaction de contrôle de façon bipartite sans prendre en compte les absent.es convoqué.es dans l'interaction.

L'hostilité au contrôle de l'inspection du travail diffère néanmoins selon que la plainte salariée est une crainte de l'employeur, restant à l'état d'incertitude, ou qu'elle est « dévoilée » par l'agent de contrôle (Chateauraynaud, 1991). Dans quatre cas, les agents annoncent que leur contrôle fait suite à une plainte de salarié.e. Cette levée de la confidentialité de la plainte leur permet de réclamer des documents spécifiques à la personne concernée. Dans ces configurations, à l'instar des allocataires de la CAF qui clament leur bonne foi lorsque l'agent leur fait remarquer une irrégularité dans leur dossier (Dubois, 2015, p. 144), les représentant.es de direction mettent en scène leur bonne volonté. C'est le cas lors du contrôle de l'hôtel des Beaux Jours par Fabrice Moretti. Celui-ci fait suite à une

59 Contrôle du garage Campingcar effectué par Marion Hugheneau, Gonelois, 15 novembre 2018.

60 Concernant ces processus, nous renvoyons au chapitre 3.

61 Si une telle configuration n'a pas été observée dans les contrôles de grands établissements, la participation active des agents de contrôle à des CHSCT peut être perçue par certain.es président.es de CHSCT comme une immixtion dans le dialogue social interne à l'établissement. À ce sujet, voir chapitre 6.

plainte collective pour harcèlement moral, qu'il a traitée en même temps que d'autres plaintes similaires, car il est, quant à lui, plus « à l'aise » sur les thématiques de risques psycho-sociaux que sur d'autres thématiques plus classiques d'hygiène et de sécurité[62]. Bien que cette plainte émane de quatre salariés, l'inspecteur n'a levé la confidentialité de la plainte que d'un seul salarié, qui est le seul à avoir quitté l'entreprise. En ne dévoilant que partiellement les raisons de sa venue, il entend protéger les autres salariés d'éventuelles représailles. Le patron de l'hôtel, Michel Bernier, s'il souligne à plusieurs reprises à quel point il est « étonné » de cette plainte, ne remet jamais en cause la pertinence de la présence de l'inspection du travail. Au contraire, il se montre très serviable, voire trop, au vu des réactions de l'inspecteur : par exemple, il lui propose spontanément de rencontrer un de ses stagiaires de 16 ans présents sur place pour « lui poser des questions en toute discrétion et confidentialité », proposition que Fabrice décline en disant que « c'est gentil » mais qu' « on verra plus tard, ce n'est pas nécessaire pour le moment. ». De même, alors que l'inspecteur demande des copies des SMS qu'il a échangés avec le salarié plaignant, le gérant propose de lui prêter son portable professionnel quelques heures. Face au refus poli de Fabrice Moretti, il insiste à plusieurs reprises, affirmant que ça ne lui pose « aucun problème ». Cette insistance semble mettre l'agent mal à l'aise. Au bout de la troisième relance, Fabrice Moretti finit par lui répondre que « ça, déontologiquement, ce n'est pas possible ». Le gérant met également en scène sa prévenance face aux client.es qui passent à l'accueil pendant notre présence, engageant la conversation avec eux sur la météo ou leur proposant de leur prêter des parapluies[63]. Comme dans d'autres contrôles ultérieurs, le dévoilement du motif réel du contrôle conduit cet employeur, se sachant accusé avec certitude, à mettre en scène la relation de service à la fois auprès des client.es et de l'administration.

Sans forcément qu'ils interviennent eux-mêmes pendant le contrôle, les propos des salarié.es sont souvent convoqués dans l'échange avec l'employeur.e : celui-ci peut suspecter que le contrôle est lié à une plainte, ou se le voir notifier explicitement par l'agent, ce qui donne lieu à des réactions différenciées de la part des directions. Qu'en est-il des cas dans lesquels les salarié.es se retrouvent véritablement au centre du dispositif de contrôle ?

1.3.2. Remplacer son patron en contrôle de TPE. Un salarié sur la réserve

Si, dans la plupart des cas, l'interaction des agents avec les salarié.es se limite à leur demander leurs nom et prénom et à les interroger sur leurs pratiques de travail, ils et elles peuvent s'avérer davantage actif.ves dans le contrôle. Leur implication s'observe tout d'abord lorsque la direction des petits établissements n'est pas présente dans les locaux au moment de la visite. C'est le cas dans la pâtisserie Bongâteau. Alain Ombert, après avoir eu les gérant.es au téléphone, qui sont dans le Sud de la France, demande au chef pâtissier de l'accompagner pendant que ses collègues continuent à travailler en caisse.

62 Entretien avec Fabrice Moretti, Baldanois, 6 février 2020. Nous renvoyons au chapitre 4 pour plus d'éléments sur cette plainte.

63 Contrôle de l'hôtel des Beaux Jours effectué par Fabrice Moretti, Baldanois, 16 octobre 2018.

> Le chef pâtissier, Haitem Saadi, est de prime abord méfiant face à l'arrivée de l'agent : « mais pourquoi vous faites un contrôle ? Contrôle sur quoi ? ». Alain répond qu'il s'agit d'un « contrôle de routine » concernant l'administratif, l'hygiène et la sécurité. Dans un premier temps, le salarié est réticent à communiquer à l'agent les informations que celui-ci lui demande, et ses réponses sont assez vagues. Par la suite, il relativise chacune d'entre elles et semble chercher à défendre son employeur. Alors que le contrôleur argue du risque d'heures supplémentaires non payées si le décompte de la durée du travail est défaillant, il l'assure par exemple qu'« on est toujours payés ». Ses seules interventions spontanées sont des plaisanteries : alors qu'Alain visite la chambre froide, il fait mine de l'y enfermer ; lorsqu'Alain constate que le bureau dans lequel sont conservés les documents est fermé, et que les salarié.es n'ont pas la clef, Haitem Saadi assure en riant : « je vous promets qu'on n'enferme personne dedans, il n'y a pas de sans-papiers dedans ». Quant à Alain, il explique, parfois longuement, l'utilité de chacune des règles qu'il énonce. M. Saadi, qui nous avait fait remarquer que « si [l'on] ét[ait] arrivés cinq minutes plus tard, [il] ét[ait] parti », semble peu intéressé par ces explications. Il acquiesce aux remarques par des « oui, oui », cherche parfois à y couper court ou en conteste le bien-fondé. Il a l'air de penser que l'on chipote. Il semble de plus en plus agacé par la longueur du contrôle, qui dure un peu plus d'une heure alors même qu'il était sur le point de quitter le travail, mais ne le dit pas ouvertement.[64]

Dans cette pâtisserie, Haitem Saadi est conduit à représenter la direction face au contrôleur du travail, alors même qu'il n'exerce pas de fonctions de direction au quotidien. Dans cette interaction imprévue et certainement inédite pour lui, il se contente de se conformer à ce qu'Alain semble attendre de lui. Il tourne également en dérision les potentiels motifs de visite de l'agent – la lutte contre le travail illégal – ou mime une inversion du rapport de pouvoir en l'enfermant dans la chambre froide. Le reste du temps, il alterne entre le retrait, la défense de ses employeur.es et la mise en évidence de l'inutilité de la règle. Comme sa collègue Marion Hugheneau face au gérant de Campingcar, Alain Ombert réagit avec humour à ses plaisanteries, et adopte face à son scepticisme un discours pédagogique contextualisant le sens de la règle. Ce contrôleur du travail, dont on a vu au chapitre 2 qu'il valorisait plus les compétences relationnelles que le formalisme juridique, m'expliquera plus tard, en entretien, l'importance pour lui d'un tel style d'interaction, alliant pédagogie et exigence :

> « Alain Ombert : Quand tu arrives – et c'est pour ça que tout le travail est compliqué – quand tu arrives à expliquer ton job, d'où tu viens, les raisons de ta venue, le pourquoi, en rassurant, en conseillant, en machin, mais en disant quand même "attention, je rassure, je conseille, je donne du temps, mais je vous lâcherai pas". Et en fait, il faut que tu sois crédible. C'est ça le truc : quand tu es crédible, on t'écoute, on te respecte et derrière tu obtiens des résultats. Et la crédibilité elle ne se fait que si tu as de l'aisance, si tu as de la facilité, si tu sais à peu près qu'est-ce qu'on va dire, qu'est-ce que tu peux répondre, tu vois, ça vient pas du jour au lendemain. »[65]

64 Ce contrôle dure en effet 1H05. Contrôle de la pâtisserie Bongâteau effectué par Alain Ombert, Gonelois, 9 mai 2019.

65 Entretien en visio avec Alain Ombert, Gonelois, 1er septembre 2020.

Comme certain.es de ses collègues, Alain souligne l'importance d'acquérir et de conserver une forme de « crédibilité » dans l'entreprise. Cette catégorie émique désigne ainsi la capacité de conserver son pouvoir et sa légitimité pour garder la maîtrise de l'interaction, et pour obtenir les conformités demandées. Elle implique ici de produire un « travail relationnel » qui met en tension la compréhension et l'exigence réglementaire (Boni-Le Goff, 2012). Si Alain théorise ici sa relation aux directions, il adopte aussi ce style d'interaction ambivalent face aux salarié.es, lorsque ceux-ci ne constituent pas des « relais » internes à l'entreprise mais émettent les mêmes réticences qu'un employeur. La posture d'Haitem Saadi peut d'ailleurs s'expliquer par la taille de son établissement – moins de 10 salarié.es – où l'on peut supposer que les relations de travail sont régies par des rapports d'arrangements et de cohésion avec les employeur.es (Zarca, 1986). En outre, cet homme est le salarié le plus statutairement proche de la direction de l'entreprise ; d'après nos recherches sur Internet, il cofondera une pâtisserie au nom similaire dans une autre ville deux ans plus tard.

Les configurations dans lesquelles les salarié.es endossent le rôle de la direction, permettent de nuancer l'idée selon laquelle ces dernier.es ne seraient que des « relais » du travail de contrôle. Cela n'empêche pas qu'il existe d'autres configurations dans lesquelles leurs discours d'injustice constituent une des matières premières du contrôle, mais leur survenue ne va pas de soi. À quelles conditions ces plaintes des salarié.es pendant le contrôle se produisent-elles ?

1.3.3. Un contrôle de nuit comme support de plaintes. Le poids des collectifs de travail ?

Le 17 janvier 2019, je réalise avec Amélie Lechenel un contrôle de nuit dans un entrepôt qui compte une centaine de salarié.es si l'on inclut les intérimaires dans les effectifs, et qui appartient à la multinationale Logistik. Cette entreprise est spécialisée dans le fret et l'entreposage de colis. Suite à sa fusion avec une autre entreprise, entraînant une réorganisation nationale, les salarié.es de cet entrepôt doivent absorber l'activité de fret international. Or, ils et elles ne s'estiment pas suffisamment formé.es sur ce nouveau thème, et le gel temporaire des embauches empêche de recruter davantage de main d'œuvre. Cette situation a donné lieu à l'inscription d'un danger grave et imminent (DGI) au registre du CHSCT en octobre 2018. Suite à cela, un CHSCT extraordinaire s'est tenu, auquel l'inspectrice a participé[66], et après lequel elle a rédigé une lettre d'observation. Elle rappelait à l'employeur ses obligations en matière d'évaluation des risques. Sans réponse de leur part, elle décide un mois plus tard de faire un contrôle inopiné de nuit, heures de pic d'activité, « pour d'objectiver les RPS et le DGI ».

> Nous arrivons devant Logistik vers 3H15 du matin. Après avoir réveillé l'agent d'accueil, qui nous donne un badge pour deux, nous endossons nos gilets de sécurité jaunes et nous avançons vers une porte, en se demandant si c'est bien celle-ci. Deux hommes d'environ 25 ans, qui nous avaient vues arriver à travers la vitre, nous ouvrent. L'un d'entre eux, dont nous apprendrons plus tard qu'il s'appelle Anthony Sautron et qu'il est intérimaire, nous taquine.

66 Participation d'Amélie Lechenel au CHSCT de l'entreprise Logistik, Gonelois, 14 décembre 2018.

« Amélie : Bonjour, c'est l'inspection du travail.

Anthony Sautron : Ohlala ! Il faut se barrer en courant quand on entend ça normalement, non ? J'espère que tout le monde a ses papiers, et que tout le monde est déclaré ! (*ils rient*) »

Les deux salariés s'amusent ensuite du fait que nous portons des gilets jaunes, et chantent la chanson *Gilet jaune*[67]. Alors que nous avançons, Anthony Sautron continue à nous charrier : « Hé mais vous venez la nuit ? Vous n'êtes pas trop fatiguées ?! Non mais c'est bien. C'est pour quoi c'est pour les conditions de travail non ? "Ah je souffre, ah j'ai mal…" ». Ils nous amènent à « Antoine ».

Antoine Solnier est le chef relais de nuit, et nous présente l'entrepôt de bon gré. Il nous présente en détail le fonctionnement de l'entrepôt et de l'activité « internationale ». Lorsqu'Amélie lui demande si ce sont des équipes différentes qui travaillent sur les flux nationaux et les flux internationaux, il affirme que « c'est un peu le flou » : c'est « compliqué d'intégrer les deux ». Nous faisons ensuite le tour de l'entrepôt, et Antoine Solnier répond aux questions d'Amélie. Au bout d'1H30 de contrôle, il nous « laisse faire un tour ». Amélie, en sortant, me dira qu'elle l'a trouvé « vraiment sympa », contrairement à son homologue de Transportek, entreprise voisine, qui n'avait pas voulu répondre à ses questions lors d'un contrôle de nuit. Elle est aussi satisfaite qu'il nous ait accompagné dans un premier temps : « d'être seule parfois, on peut être aussi livrée à soi-même, et ne pas savoir trop quoi faire ».

Amélie profite de ce temps libre pour interroger des intérimaires, prendre la température de l'entrepôt, ou encore mesurer la hauteur des palettes. Nous recroisons aussi Anthony Sautron, qui nous demande si ce que l'on voit est « plutôt positif ou plutôt négatif ». L'inspectrice lui retourne la question en lui demandant : « vous avez sûrement bossé ailleurs, donc vous trouvez ça comment en comparaison ? ». Le salarié répond qu'« il y a une bonne ambiance ici, on s'entraide, ça allège le travail ».

Nous retournons ensuite voir Antoine Solnier pour monter avec lui sur le convoyeur de colis. Alors que nous sommes tout.es les trois sur le convoyeur, le chef relais devient plus loquace sur ses conditions de travail :

« Antoine Solnier : Ils font réduire de nouveau les effectifs alors qu'on doit incorporer l'inter'[68], donc on fait souvent le travail de l'inter' à la place des salariés qui sont absents, moi, [l'autre responsable nuit] et le chef de trafic. (…) Il y a beaucoup de pression. (…) Une fois par semaine, la cheffe de centre présente ce bilan quotidien [du ratio entre le nombre d'heures d'ouverture et le nombre de colis traités] au [siège régional de Logistik] qui dit "c'est pas bien", et si c'est pas bien on me met des intérimaires entre 3H et 7H du matin. (…) ça fait mal au cœur, ça fait 25 ans que je

67 Il s'agit de la chanson *Gilet jaune,* diffusée sur les réseaux sociaux en novembre 2018 par le chanteur – et ancien chauffeur-livreur – Kopp Johnson. Rimbert Julie, « Kopp Johnson, le rappeur des Gilets jaunes : "Ça a changé ma vie" », *Le Parisien,* 4 décembre 2019. URL : https://www.leparisien.fr/culture-loisirs/kopp-johnson-le-rappeur-des-gilets-jaunes-ca-a-change-ma-vie-04-12-2019-8209935.php, consulté le 12 août 2022.

68 Il s'agit des flux internationaux.

travaille chez Logistik, j'ai commencé agent de tri, quand on est arrivé ici on nous a promis des évolutions de poste mais il n'y a rien eu du tout. »

Alors que nous repassons par l'îlot central pour sortir, un salarié nous interpelle : « il y a un salarié qui aimerait vous parler, celui qui m'a fait signe là bas, ça vous dérange ? ». Il s'agit d'un homme d'une trentaine d'années, qui vient de commencer son service :

« Le responsable livraison : Je vous avais envoyé une lettre, je crois que vous l'avez lue, je suis responsable livraison. On a alerté le CHSCT parce qu'on est sur les nerfs, toute l'année en tant que responsables on remplace des salariés.

Amélie Lechenel : Donc il n'y a pas assez d'effectifs ?

Le responsable livraison : Non. Par exemple, on a les tournées spécifiques pour les colis défaillants, et on n'a pas le temps de s'en occuper. J'ai un chauffeur sous-traitant qui vient m'aider plus tôt, ça ne peut pas continuer comme ça. Je suis sur les nerfs parce que je ne peux pas faire mon travail correctement. Il y a quelques mois je me suis mis en arrêt, j'ai fait une crise où j'étais paralysé et je ne pouvais plus bouger mes mains… (…) On a écrit par rapport aux dysfonctionnements mais on n'a jamais eu de réponse. On nous demande de faire les colis internationaux mais ils ne sont pas comptabilisés dans la machine, dans le flux (…) il y a un autre salarié qui voudrait vous parler, si vous avez 5 minutes ? (*Amélie acquiesce*) Je l'appelle. »

Cet homme est « censé être superviseur camionnage », mais « passe [s]on temps à faire de la manutention » et « n'arrive pas à faire [son] travail ». Il est donc « obligé de faire des heures sup' » – 68H au mois d'octobre. Il répond à l'inspectrice qu'elles sont bien rémunérées, mais se plaint de devoir « tout faire à la va-vite », ce qui « se voit au niveau des stat', et au niveau des retours des clients ».

Après ce dernier échange, nous sortons de l'entrepôt. Il est 6H30, et le contrôle aura duré plus de 3 heures.[69]

Ce contrôle présente plusieurs spécificités. Tout d'abord, certain.es salarié.es adoptent une grande liberté de ton par rapport à l'inspectrice du travail : dès notre arrivée, Anthony Sautron et son collègue plaisantent sur notre tenue et sur les raisons de notre venue, et soulignent l'étrangeté de notre présence de nuit. Cette liberté de ton, si elle peut s'expliquer en partie par les rapports sociaux de sexe inhérents à l'interaction, peut aussi s'interpréter à l'aune du fait que comme aux urgences, « le poids de l'autorité hiérarchique est moins visible » la nuit (Peneff, 2005, p. 139).

On nous accorde aussi une grande liberté de circulation. Contrairement au chef pâtissier de Bongâteau, Antoine Solnier a une responsabilité d'encadrement effective sur l'ensemble des salarié.es : il est co-responsable de l'entrepôt la nuit. Dans un contexte où l'établissement a subi une récente réorganisation augmentant la charge de travail et transformant la nature de l'activité, il oscille entre deux postures. Comme le directeur d'exploitation de Déchetterie, il se pose au début du

69 Contrôle de l'entreprise Logistik par Amélie Lechenel, Gonelois, 17 janvier 2019.

contrôle en représentant.e de direction. Il présente l'entreprise et contextualise certains manquements soulignés par l'inspectrice, voire argumente pour les minimiser. Un peu plus tard, il profite d'être hors de portée de voix des salarié.es, pour produire un discours d'injustice concernant la dégradation des conditions de travail et la « pression » impliquées par la réorganisation. Il met également en cause les méthodes de management de sa direction. Ces discours d'injustice se retrouvent chez d'autres salariés qui, informés de la présence de l'inspection du travail, se font les relais les uns des autres pour l'interpeller dans l'enceinte de l'entreprise. Comme Antoine Solnier, ces hommes semblent s'autoriser à parler en vertu de leur statut d'agent de maîtrise – Anthony Sautron, ouvrier intérimaire, ne mentionne en revanche que « l'entraide » et la « bonne ambiance ». Tous dénoncent l'impossibilité de faire leur travail correctement, liée à la nécessité de faire une partie du travail de leurs subordonné.es.

Dans cet établissement, la souffrance au travail a déjà été publicisée par les représentant.es du personnel et a fait l'objet de réunions CHSCT. Il semble exister des collectifs de travail autonomes[70], et divers répertoires d'action ont été mobilisés par les salarié.es et leurs représentant.es, plus formalisés que la conflictualité discrète observée dans d'autres entrepôts de la logistique (Tranchant, 2019) : tracts, lettres individuelles de plainte, inscription d'un danger grave et imminent au CHSCT. Cependant, ceux-ci ont été sans effet. Dans ce cadre, le fait que le contrôle soit réalisé de nuit est susceptible d'avoir une incidence sur la propension à s'en saisir pour se plaindre. On peut supposer que les salarié.es savent qu'Antoine Solnier, qui est la figure hiérarchique la plus importante la nuit, partage leur constat. Cela les autorise à interpeller l'inspectrice du travail à découvert, au beau milieu de l'entrepôt.

Cette configuration d'interaction tranche avec celle observée chez Bongâteau. Alors que le salarié de cette petite pâtisserie investit avec réticence le contrôle, et tente de protéger son employeur des constats du contrôleur du travail, les salariés de Logistik font du contrôle de nuit le support d'un discours d'injustice. Comme celles des salarié.es ayant obtenu un rendez-vous dans les bureaux de l'inspection du travail, leurs récriminations peuvent alors les constituer en « relais » du travail de constat. Lorsque, deux mois plus tard, l'inspectrice du travail prononce la mise en demeure[71] de « procéder à une évaluation des risques portant sur l'ensemble des facteurs psychosociaux de risques susceptibles d'être à l'origine des constats effectués », elle s'appuie entre autres dans son rapport sur des « témoignages individuels » et reprend en ses propres termes l'intégralité des facteurs de risques soulevés par les salariés lors de ce contrôle[72].

70 Pour rappel, les « collectifs de travail autonomes » « résultent de l'interaction horizontale des participants : les objectifs et les valeurs sont déterminés relativement indépendamment des objectifs fonctionnels de l'organisation ou du service auquel appartiennent les participants aux interactions » (Coutrot, 1996, p. 95). La présence syndicale est admise comme étant un indice majeur de l'existence de collectifs de travail autonomes, de même que la taille d'un établissement tend à favoriser la formation de collectifs de travail autonomes. (Brochard, 2008, p. 111).

71 Ces mises en demeure d'évaluation des risques sont qualifiées couramment par les agents de « mise en demeure Direccte ». En effet, l'agent de contrôle rédige un rapport préalable à partir duquel le RUC, par délégation et subdélégation du Direccte (directeur.e régional.e) prononce la mise en demeure.

72 Rapport préalable à la mise en demeure Direccte et mise en demeure Direccte adressés à l'entreprise Logistik, avril 2019.

Ces deux observations nous renseignent également sur les catégories de perception de l'inspection du travail qu'expriment les salarié.es lorsqu'ils se retrouvent face à un contrôle. Dans les deux cas, les salariés plaisantent sur ce que l'agent de contrôle est censé.e rechercher, ou sur la façon dont ils devraient eux-mêmes réagir à son arrivée. Le chef pâtissier « prome[t] qu'on n'a pas enfermé de sans-papiers à l'intérieur [du bureau fermé à clef] »[73] et l'ouvrier de Logistik s'assimile lui-même à un potentiel travailleur sans-papiers qui devrait « partir en courant »[74]. Cette assimilation humoristique de l'inspection du travail à la lutte contre le travail illégal s'est également retrouvée dans les propos de représentant.es de direction. Elle met en évidence le champ d'action réduit qui peut être conféré à cette institution. Ces interlocuteur.es semblent en effet confondre ses prérogatives avec celles de l'Urssaf voire de la police : l'ouvrier de Logistik parle de « se barrer en courant » par risque, *a fortiori,* d'être placé en centre de rétention administrative. On peut d'ailleurs se demander si la liberté de ton de cet ouvrier lors du contrôle de nuit n'est pas aussi due à son rapport plus distant à l'inspection du travail, lié à des dispositions de classe. Dans tous les cas, le faible recours de certain.es salarié.es à l'inspection du travail, ou la réticence à répondre à ses questions, peuvent donc aussi s'expliquer par une méconnaissance des prérogatives de cette institution.

*

Le terme générique de « contrôle de l'inspection du travail » recouvre des configurations d'interaction différenciées. Les agents rencontrent des enjeux de légitimité qui varient tout d'abord selon l'état des relations professionnelles et l'existence de collectifs de travail plus ou moins autonomes ou subordonnés[75]. Selon les cas, ils et elles peuvent plus ou moins s'appuyer sur les éléments fournis par les acteur.es de l'entreprise, pour effectuer leur contrôle. Ils n'effectuent donc pas le même « travail relationnel » de présentation de soi afin de construire une relation de confiance (Boni-Le Goff, 2012). La diversité d'interlocuteur.es auxquel.les ils ont affaire, permet aussi de complexifier la distinction binaire entre salarié.e et employeur.e. Elle met en évidence la proximité de certain.es salarié.es d'exécution avec la direction, leur inégale connaissance de l'inspection du travail, et rappelle que les représentant.es de direction sont aussi, en particulier dans les établissements rattachés à des entreprises, eux-mêmes des salarié.es de l'entreprise, tout en la représentant. Enfin, les ruptures de cadrage de l'interaction plus ou moins explicites qu'occasionne l'arrivée de l'agent de contrôle fournissent de premiers éléments sur les catégories de perception de l'institution. Celles-ci semblent avant tout dépendre de la taille des établissements. C'est dans les petits établissements que la contestation de la présence de l'agent est la plus forte : cette explicitation nous renseigne sur les catégories de perception que leurs membres ont des agents de contrôle et du droit du travail.

73 Contrôle de la pâtisserie Bongâteau effectué par Alain Ombert, Gonelois, 9 mai 2019.

74 Contrôle de l'entreprise Logistik par Amélie Lechenel, Gonelois, 17 janvier 2019.

75 Les collectifs subordonnés « résultent d'interactions incluant la hiérarchie, et se font davantage en lien direct avec les normes ou objectifs de l'organisation » (Coutrot, 1996, p. 95). L'existence de ces collectifs « verticaux » diminue donc la tendance aux conflits collectifs.

2. Contestations du bien-fondé des règles et rapports à la règle de droit

À travers leurs remises en cause des règles formulées par les agents, les membres des petits établissements formulent d'autres règles concernant la sécurité au travail et la bonne tenue des relations professionnelles[76]. Celles-ci nous renseignent sur leurs catégories de perception du droit et de l'activité économique, et constituent des qualifications concurrentes à celles des agents de contrôle. On se concentrera sur trois formes de contestation qui mettent chacune l'accent sur une dimension particulière de configuration d'interaction. Les contrôles du travail ouvrier, en matière d'hygiène et de sécurité, peuvent donner lieu à une minimisation des risques invoqués par les agents et à une critique du principe d'une réglementation en la matière (2.1.). Dans les contrôles de très petits établissements du commerce, les employeur.es ont tendance à invoquer l'informalité des relations professionnelles comme un élément essentiel à la bonne marche de l'entreprise, que les procédures imposées par le Code du travail viendraient brider. C'est notamment le cas en matière de durée du travail et de mise en place d'élections professionnelles (2.2.). Si ces deux premiers types de contestations concernent avant tout le droit du travail lui-même, dans d'autres cas, la succession de requêtes de l'agent débouche sur une critique plus générale de l'inspection du travail, accusée d'abuser de son pouvoir discrétionnaire (2.3.).

2.1. Contrôles du travail ouvrier. Des risques négligeables ?

Dans la discussion sur l'existence de risques en matière d'hygiène-sécurité[77], les représentant.es de direction peuvent contester la qualification des scènes de travail opérée par les agents de contrôle. Ces récits contradictoires de l'activité de travail sont permis par le fait que l'agent de contrôle est un « visiteur » (Dodier, 1987, p. 123) : comme dans d'autres corps d'inspection, l'autorité permettant aux agents d'inciter les inspecté.es à se conformer au droit, est réduite par le caractère ponctuel de leur présence dans l'établissement (Gray, Silbey, 2014 ; Huising, 2014). Ces contestations ont déjà été analysées du point de vue des ressources et obstacles à la qualification des risques par les agents (Dodier, 1986 ; 1987). Nous actualiserons certains de ces résultats en partant d'un questionnement sur les catégories de perception du droit du travail des inspecté.es, et en revisitant à nouveaux frais les enjeux de légitimité et de pouvoir inhérents à l'interaction. On analysera tout d'abord les situations dans lesquelles c'est le constat de manquement lui-même qui est contesté (2.1.1.), avant de s'intéresser à celles où c'est la légitimité de la règle elle-même qui est mise en doute (2.1.2.).

76 Il semble d'ailleurs que la prédominance de ces contestations dans les petits établissements s'observe dès la naissance de ce corps professionnel (Viet, 1994, p. 115-116 ; Reid, 1995, p. 48).

77 D'après un questionnaire transmis à 182 inspecteur.es du travail par Vincent Tiano au début des années 2000, les contrôles en hygiène et sécurité représentent à cette époque 50 % des contrôles effectués. Cette proportion s'avère assez stable depuis la fin des années 1970, d'après son analyse des compte-rendus d'intervention mensuels des agents (Tiano, 2003, p. 325-326).

2.1.1. « Juste une vis ». Quand un salarié conteste le manquement puis le risque

Les observations en matière d'hygiène et de sécurité peuvent être contestées en raison du caractère temporaire des activités de travail. Cet argumentaire fait écho à une contrainte effective à la qualification de ces risques sur les chantiers du BTP, comme l'avait déjà noté N. Dodier. Parmi les causes de « fugacité » des chantiers, l'auteur évoque l'existence de « zones de travail mouvantes » et la tendance des employeurs à dénier aux situations dangereuses « la qualité d'une scène de travail normale et usuelle » (Dodier, 1986, p. 63). Cette relativisation du risque s'est retrouvée sur mon terrain de façon répétée, avec deux singularités par rapport aux observations de N. Dodier : l'évolution de certaines dispositions réglementaires, et le fait que cette contestation de la qualification des agents n'est pas l'apanage des directions. C'est le cas sur le chantier de maison individuelle mené par l'entreprise Bâti. Pour rappel, Marion Hugheneau revient le contrôler car le patron lui a demandé une autorisation de reprise de travaux, sur une portion du chantier qu'elle avait interrompue en raison d'un risque de chute de hauteur. Marion refuse la reprise des travaux car des documents sont manquants ; elle fait néanmoins le tour du chantier pour voir si ses autres remarques ont été prises en compte.

> Lorsque nous descendons avec José De Oliveira au sous-sol de la maison en construction, nous nous retrouvons nez à nez avec un salarié que Marion a déjà croisé plusieurs fois, Filipe Belo. Il est en train de clouer une vis, juché sur un escabeau, à un mètre de distance du sol. C'est la quatrième fois depuis le début du contrôle que nous croisons des salarié.es qui travaillent sur des escabeaux non sécurisés. Une fois de plus, Marion fait remarquer au salarié qu'il doit réaliser ce travail sur une « gazelle », c'est-à-dire sur une plateforme individuelle sécurisée par des garde-corps. Le salarié semble agacé et demande « pourquoi on a créé des escabeaux si c'est que pour personne ne les utilise » :
>
> « Marion Hugheneau : Si, c'est fait pour un usage domestique ou temporaire, pas pour un poste de travail !
>
> Filipe Belo : Mais si c'est pour clouer une vis, c'est temporaire !
>
> Marion Hugheneau : Oui mais pour en clouer 50, ça ne l'est pas !
>
> Filipe Belo : Mais là je n'en ai cloué qu'une ! Vous savez en 20 ans de boîte je ne suis jamais tombé d'un escabeau…
>
> Marion Hugheneau : Moi j'en connais des salariés, qui pensaient ne pas tomber, qui sont tombés et qui ont eu une rupture des ligaments.
>
> Filipe Belo : Et bien ils n'ont qu'à faire attention… et de toute façon même si j'ai un casque, je ne vais pas le garder longtemps, ça me fait mal au crâne, je vais demander un certificat d'exemption au médecin (*le patron s'esclaffe*). »[78]

78 Contrôle du chantier de l'entreprise Bâti par Marion Hugheneau, Gonelois, 15 novembre 2018.

Dans la première partie de cet échange, la discussion se concentre sur le caractère « temporaire » ou non de l'utilisation de l'escabeau par le salarié. Ce débat, fréquent sur notre terrain, fait référence à une disposition postérieure aux travaux de N. Dodier. Elle a été introduite en 2004 dans le Code du travail puis durcie en 2008 pour « interdi[re] d'utiliser les échelles, escabeaux et marchepieds comme poste de travail », sauf « en cas d'impossibilité technique de recourir à un équipement assurant la protection collective des travailleurs ou lorsque l'évaluation du risque a établi que ce risque est faible et qu'il s'agit de travaux de courte durée ne présentant pas un caractère répétitif »[79]. L'exception introduite par cette disposition comporte des termes dont l'appréciation peut être sujette à interprétation : d'une part, la faiblesse du risque – ici non avérée, s'agissant d'un risque de chute de hauteur – de l'autre, la « courte durée » des travaux et leur absence de « caractère répétitif ». Dans plusieurs contrôles, la discussion se concentre sur le caractère ponctuel du risque pour légitimer l'usage d'un équipement d'ordinaire interdit par la loi. Ici, Marion infère de ses observations qu'il ne s'agit pas de clouer qu' « une vis », mais « 50 ». Elle argumente donc sur l'illégalité de l'usage de cet équipement. Restant extérieure à l'entreprise, elle est néanmoins contrainte par la « fugacité » du chantier (Dodier, 1986) et par l'existence d'un arrêt de travaux sur une autre partie du chantier, à laisser tomber l'argumentaire et à perdre partiellement la face devant le salarié et l'employeur (Goffman, 1973).

Malgré cela, le salarié continue de façon provocatrice à affirmer qu'il ne se conformera pas à d'autres obligations de sécurité telles que le port du casque, parce que celui-ci lui « fait mal à la tête ». Il convoque dans ses propos l'autorité de la médecine du travail face à celle de l'inspectrice. Ses remarques mettent en évidence l'inconfort que représentent pour lui les mesures de protection des salarié.es contre les risques de chute ou de blessure. Si N. Dodier, analysant le point de vue des agents, explique que les ouvriers du BTP sont tenus, contrairement aux représentant.es du personnel d'établissements industriels, pour de « piètres informateurs » parce qu'ils évalueraient mal les risques et ne se soucieraient pas de la sécurité (Dodier, 1986, p. 69), l'ouvrier rencontré a au contraire un avis bien tranché sur la sécurité. Il souligne que les règles du Code du travail nuisent à son efficacité professionnelle, et que la sécurité dépend du fait de « faire attention », cette responsabilisation des individus en matière de sécurité ayant été constatée dans d'autres enquêtes (Kornig, Verdier, 2012, p. 290). L'ouvrier formule ainsi la « contradiction entre cadence et sécurité » à l'œuvre dans le rapport, contraint par l'organisation du travail, des travailleurs de chantier à la sécurité (Jounin, 2006, p. 299 ; Omnès, 2009). Contrairement aux chantiers étudiés par Nicolas Jounin, cette contradiction n'est pas « souterraine » mais explicitée devant un corps d'inspection (Jounin, 2006, p. 299). Cet auteur évoquait en effet « l'union sacrée » entre ouvriers et cadres « dans la tentative de masquer toutes les carences du chantier en matière de sécurité » (2006, p. 283). La contradiction entre cadence et sécurité était assumée « clandestinement » par les ouvriers (2006, p. 299), qui justifiaient le respect des règles de sécurité par « peur affichée de la réprimande hiérarchique, non [par] nécessité de préserver la sécurité » (2006, p. 306). Ces constats se retrouvent chez les chauffeurs de poids lourds rencontrés par Garry Gray. Concevant les corps

79 Article R4323-63 du Code du travail. C'est nous qui soulignons.

d'inspection comme des « obstacles » à la bonne marche du travail, ils produisent des simulacres de conformité qui entretiennent la méconnaissance, par les régulateurs, de la (non-)conformité réelle (Gray, Silbey, 2014, p. 126-128). À l'inverse, dans ce chantier de maison individuelle d'un très petit établissement du BTP, « l'union sacrée » consiste plutôt à démontrer à l'inspectrice l'absence de pertinence de ses critères de définition du risque. Le salarié, qui parmi ses collègues est celui qui parle le mieux le français, et qui travaille dans la même entreprise depuis 20 ans, conteste devant son patron hilare les recommandations de l'inspectrice et sa qualification de la situation. Comme celles d'Haitem Saadi, chef pâtissier chez Bongâteau, ses remarques peuvent s'interpréter au prisme de son ancienneté dans l'établissement et de la petite taille de son entreprise.

Dans mes observations, la plupart des salarié.es que j'ai rencontré.es réagissent aux remarques de l'agent de contrôle en faisant semblant de descendre de l'escabeau le temps du passage de l'agent, voire en acquiesçant mais en continuant de travailler en hauteur. C'est d'ailleurs ce qu'un autre ouvrier, Luis Da Silva, avait fait au début du contrôle. Il semble plus rare qu'un.e salarié.e conteste ouvertement la règle de droit et l'existence du risque. Au sortir du contrôle, Marion semble ainsi particulièrement choquée. Elle qualifie ainsi ses propos d' « agression verbale par un salarié », témoignant du caractère inhabituel de la contestation, par les salarié.es, de ses qualifications juridiques. Lors de l'entretien mené deux ans plus tard, alors que je lui reparle de la posture de Jean-Baptiste Marteuil dans le contrôle de CampingCar, elle se concentre quant à elle sur ce salarié « agressif » sur le chantier de Bâti, et ajoute que « des situations conflictuelles, [elle les a] eues avec des salariés, surtout »[80].

2.1.2. Un usage de produits comme un autre. Contester l'existence des règles

Ces qualifications alternatives des risques au travail peuvent également relativiser la pertinence des règles sur lesquelles se base l'imputation du manquement : c'est en particulier le cas en matière de risque chimique. Lorsque les agents repèrent des contenants de produits chimiques non étiquetés, ils et elles soulignent la nécessité de maintenir à disposition des salarié.es les fiches de données de sécurité concernant les substances contenues dans ces récipients, et d'étiqueter ces derniers à l'aide de l'étiquetage CLP[81]. On le voit lors du contrôle de Campingcar par Marion Hugheneau, lorsque nous arrivons à un établi où se trouvent entreposés une quarantaine de bidons à moitié vides, sans étiquette.

> « Marion Hugheneau : Pour les produits chimiques, vous savez qu'il faut qu'il y ait sur chaque contenant un étiquetage CLP, les losanges dont je vous parlais tout à l'heure.

80 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

81 Ces obligations semblent également postérieures aux enquêtes de N. Dodier, qui soulignait au contraire la variabilité de l'étiquetage des produits selon les usages, « personnalisé[s] » ou « anonyme[s] », qui en étaient faits par les ouvrier.es (Dodier, 1987, p. 129). L'étiquetage CLP fait suite au règlement (CE) n°1272/2008 modifié en matière de classification, d'étiquetage et d'emballage des produits chimiques, aussi appelé « règlement CLP » pour « Classification, Labelling, Packaging » c'est-à-dire « classification, étiquetage, emballage ». Les employeur.es sont soumis.es à cette obligation d'étiquetage des produits chimiques en vertu de l'article L. 4411-6 du Code du travail. INRS, 2015, « Mémento du règlement CLP Classification, étiquetage et emballage des produits chimiques ». URL : https://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6207/ed6207.pdf, consulté le 6 juillet 2022.

(*elle regarde les bidons attentivement, et en prend certains en photo avec son téléphone*) Par exemple, ici il n'y en a pas.

Jean-Baptiste Marteuil : C'est pour les clients, c'est juste du liquide nettoyant.

Marion Hugheneau : Oui mais quand même… (*elle pointe du doigt des boîtes en plastiques, munies de plusieurs poignées et bouchons*) et ça, c'est quoi ?

Jean-Baptiste Marteuil : Ce sont des cassettes de toilettes.

Marion Hugheneau : Ce sont les salariés qui les nettoient ?

Jean-Baptiste Marteuil : Oui, ils les lavent.

Marion Hugheneau : Et ils ont quel équipement pour le faire ?

Jean-Baptiste Marteuil : Ils n'ont pas besoin d'équipement.

Marion Hugheneau : Ils vident la cassette, non ?

Jean-Baptiste Marteuil : Oui, ça peut arriver lorsque le client ne l'a pas fait lui-même.

Marion Hugheneau : Lorsqu'on utilise des produits chimiques, il faut porter un masque.

Jean-Baptiste Marteuil, *agacé* : Mais les gens utilisent ces produits en utilisation quotidienne sans masque…

Marion Hugheneau : Oui mais là on est dans un usage professionnel, et en grande quantité.

Jean-Baptiste Marteuil : C'est dilué… »

Marion ne répond pas à sa remarque. Elle prend en photo les cassettes et des bouteilles de taille plus petite que les bidons, qui sont également à moitié vides.[82]

Dans cet échange, Jean-Baptiste Marteuil minimise les risques identifiés par l'inspectrice. Ses réponses suggèrent que les salarié.es n'encourent aucun danger en manipulant « juste du liquide nettoyant », et n'ont « pas besoin » d'équipements de protection individuelle pour vider les cassettes de toilettes. Ses remarques se basent également sur une mise en équivalence plusieurs fois rencontrée dans mes observations : celle de l'usage domestique des machines et des produits, et de leur usage professionnel[83]. Autrement dit, il serait superflu d'obliger des individus à porter des protections dans un cadre professionnel s'il est acquis que ces dernier.es n'ont pas besoin de le faire pour leur usage privé. Marion Hugheneau n'argumente pas à proprement parler sur ce point, et utilise simplement l' « usage professionnel » et la « grande quantité » comme argument d'autorité entraînant la nécessité de se conformer à la loi. Comme dans le contrôle du chantier de l'entreprise Bâti, elle ne fait pas cas de la remise en question de la législation. De plus, elle peut ici se prévaloir

82 Contrôle du garage Campingcar effectué par Marion Hugheneau, Gonelois, 15 novembre 2018.

83 Cette mise en équivalence se retrouve, dans une enquête sur l'évaluation des risques dans les petits établissements, chez une dirigeante d'un hôtel de neuf salarié.es, ici non sans assignation des personnels de nettoyage à la sphère domestique : « "Le métier que font nos salariés, c'est la même chose que ce qu'ils font chez eux, faire son lit et faire le ménage, donc il n'y a pas plus de risques que chez eux" » (Kornig, Verdier, 2012, p. 287).

de l'existence de dispositions univoques encadrant l'usage de produits chimiques dans les établissements employant des salarié.es. À l'inverse, l'argument de l'ouvrier concernant son usage « temporaire » de l'escabeau pointait une réelle fragilité de l'interprétation de son activité comme étant de longue durée.

Dans ces deux cas, l'inspectrice contrôle des scènes de travail ouvrier dans lesquelles ses interlocuteurs minimisent le risque de chute ou d'intoxication qui fonde l'existence d'une règle de droit. Cette minimisation a pour corollaire une responsabilisation des salarié.es dans leur travail : il suffirait de « faire attention » pour ne pas tomber d'un escabeau ou pour manipuler des produits que d'autres utilisent déjà sans masque au quotidien. On retrouve de la part de ces deux hommes des arguments plusieurs fois entendus sur des scènes de travail ouvrier dans des petits établissements, dans lesquels le risque, et la résistance à la pénibilité physique, sont conçus comme faisant partie intégrante du métier. Ces remarques renseignent donc à la fois sur les catégories de perception de la règle, conçue comme superflue, et sur une contrainte du travail des agents de contrôle : ces intermédiaires du droit font face à des travailleurs ou représentants de direction masculins ayant intériorisé le risque comme condition *sine qua non* du travail ouvrier et du respect de la cadence (Jounin, 2006), voire de la valeur de ce travail (Omnès, 2009 ; Kornig, Verdier, 2012).

Un autre point d'intérêt concerne le fait que ces représentants de direction, virulents contre les règles, semblent également mal informés des pouvoirs de l'inspection du travail. À la fin du contrôle de Campingcar, alors que Marion Hugheneau est en train de récapituler les points sur lesquels « on a des sujets », le gérant lui demande : « concernant ce courrier, il va y avoir des sanctions dedans ? Des observations ? Une demande de mise aux normes ? Ça va être quoi ? ». Elle lui explique qu'il n'y aura pas de sanction mais qu'elle lui enverra un « courrier pédagogique » pour lui signaler « où il y a des infractions ». Jean-Baptiste Marteuil se refait confirmer qu'il « n'y aura pas de sanction », ce à quoi Marion répond : « non, pas si vous faites les choses que je vous demande, l'idée c'est que l'on co-construise quelque chose ensemble sur la base des infractions et non conformités ». Ce gérant, parmi les plus agressifs avec l'inspectrice, est aussi celui qui semble le moins au fait du déroulement de la relation de contrôle, et le plus inquiet d'une sanction quelle qu'elle soit. Cela montre que les contestations de la règle et de sa légitimité, ont aussi certainement à voir avec une méconnaissance du fonctionnement d'un contrôle.

2.2. Contrôler les petits établissements. L'informalité comme règle

Un deuxième type de contestation de la règle a trait à la pertinence de formaliser les relations de travail. Ce type de requête de l'inspection du travail a été moins étudié que celles concernant l'hygiène, la santé et la sécurité (Dodier, 1986 ; 1988 ; Mias, 2015). C'est en particulier le cas dans les très petits établissements. Les réactions de certain.es employeur.es de TPE lors du contrôle de leur établissement, font écho aux arrangements en marge du droit décrits par les salarié.es rencontré.es au chapitre 3. Elles viennent compléter des enquêtes sur les formes et effets de la faible formalisation des relations professionnelles dans les petits établissements (Dumoulin, 2019 ;

Signoretto, 2021 ; Pélisse, 2021) ou dans les start-ups (Flécher, 2019). On se concentrera ici successivement sur la formalisation du décompte de la durée du travail, puis sur la formalisation des relations collectives de travail par l'élection de représentant.es du personnel.

2.2.1. Pourquoi formaliser les horaires de travail ?

Les contrôles concernant la durée du travail ont peu fait l'objet, à notre connaissance, de travaux, à l'exception de ceux faisant suite à la mise en place des 35 heures (Pélisse, 2004a). Une dimension de ces contrôles est pourtant routinière : en matière de durée du travail, lorsque l'établissement ne fonctionne pas en horaires collectifs, l'employeur.e a l'obligation de décompter les heures d'arrivée et de départ de chaque salarié.e, en leur faisant vérifier et signer ce décompte, puis de rémunérer en conséquence les horaires effectués. De nombreuses directions d'établissements du tertiaire avancent qu'elles fonctionnent en horaires collectifs, calqués sur les horaires d'ouverture et de fermeture au public. Les agents de contrôle leur objectent que lorsque le flux de clientèle est variable, les salarié.es terminent leur travail à des horaires différents selon l'affluence, ce qui requiert un décompte individuel de la durée du travail.

Cette dimension du droit du travail est souvent découverte par les directions à l'occasion du contrôle : la plupart du temps, elles ne disposent que de plannings, ce qui les met dans l'irrégularité, dans la mesure où la loi requiert l'enregistrement rétrospectif des horaires effectivement travaillés[84]. Une partie du travail de contrôle dans les TPE consiste ainsi à mettre en évidence la nécessité réglementaire d'une formalisation des relations de travail. La double signature par le salarié.e et le représentant.e de direction formalise sur le papier le temps effectif lors duquel le salarié.e a travaillé quotidiennement dans l'entreprise.

Si l'argument de la nécessité légale est parfois suffisant, comme pour ce responsable-adjoint d'un supermarché franchisé de cinq salarié.es qui affirme qu'il va « mettre ça en place »[85], dans d'autres cas, les représentants de direction insistent pour conserver l'absence de décompte rétrospectif des horaires. C'est le cas d'un patron de restaurant convoqué, dans le Baldanois, par Fabienne Neville[86]. Celle-ci s'étonne en consultant les documents que « tous les salariés finissent exactement à 00H50 ». Le patron argue que son restaurant a l'autorisation de fermer à 1 heure du matin. Fabienne rétorque que « c'est difficile de finir exactement toujours à la même heure », mais il affirme qu' « on ne dépasse jamais » et que « c'est fastidieux » de demander aux salarié.es de signer quotidiennement le décompte. Fabienne argue alors : « ça vous protège aussi d'un recours aux prud'hommes (…) il faut tenir un classeur quotidien. Sinon vous serez pénalisé. Je vais refaire un contrôle, et il faut que tout soit nickel ». Cet argument est aussi mobilisé par Alain Ombert face au gérant d'un petit cabinet d'expert.es-comptables. Ce dernier affirme que ses salarié.es commencent « plus ou moins à 8H30 », puis argue de la « souplesse » nécessaire dans son entreprise. Le

84 Articles L3171-2 à L3171-4 du Code du travail ; articles D3171-8 à D3171-10 du Code du travail.

85 Contrôle de Supermarket effectué par Laure Mendico et Ségolène Ruaud, Gonelois, 13 décembre 2018.

86 Convocation de la direction du restaurant du Parc par Fabienne Neville, Baldanois, 8 octobre 2018.

contrôleur du travail, dont on a vu l'importance qu'il accordait à la pédagogie, explique que « pour qu'il y ait de la souplesse, il faut qu'il y ait un enregistrement ». Il s'étend sur les risques juridiques et judiciaires associés au non-respect de cette obligation :

> « Alain Ombert : Je vous le dis parce qu'en cas de plainte salariée, peut-être que certains de vos clients ont eu ça, il suffit que le salarié ait relevé ses horaires dans un carnet, et si vous n'avez rien en enregistrement, vous perdez. (…) Ça devient un incontournable. Si vous n'avez pas mis aux normes d'ici à mon deuxième contrôle, vous encourez une sanction administrative qui peut monter à 4000 €. »[87]

Dans ces exemples, les représentants de direction protestent contre le caractère contraignant de l'enregistrement des horaires, jugé « fastidieux » et insuffisamment « soupl[e] ». Les agents, après avoir expliqué la logique de cette règle, se replient sur leur autorité formelle (Huising, 2014) en rappelant leur pouvoir de sanction. Ils signalent aussi que l'employeur engage sa responsabilité judiciaire face à des recours aux prud'hommes, mettant ainsi en avant, comme d'autres corps d'inspection, « l'intérêt propre » de l'entreprise (Boll, 2019, p. 159).

2.2.2. Des élections professionnelles procédurières et superflues

Cet argument de la spécificité des petits établissements est également fréquent en matière de formalisation des relations collectives de travail. C'est le cas lors de la contre-visite effectuée par Cécile Schaeffer dans la pharmacie Garini, comptant 15 salarié.es. L'objet central du contrôle est la mise en place des élections professionnelles, que l'inspectrice aborde à la fin de la visite :

> « Cécile Schaeffer : Le gros point noir, c'est le CSE. On en est où ?
>
> Patrick Garini : Le CSE ? C'est quoi ?
>
> Cécile Schaeffer : Les élections professionnelles.
>
> Patrick Garini : C'est fait.
>
> Cécile Schaeffer : Je n'ai rien reçu.
>
> Patrick Garini : Vous ne m'aviez pas dit que je devais vous envoyer quoique ce soit…
>
> Cécile Schaeffer : Il y a un formulaire CERFA à remplir, pour les élections professionnelles. (*il hoche la tête négativement, signifiant qu'il ne savait pas)* En plus je vous ai renvoyé vers un site ! La mise en place des élections professionnelles, c'est un long protocole. (*elle récapitule les démarches mentionnées sur le site du ministère du Travail, dont elle lui avait envoyé l'URL*)
>
> Patrick Garini : Même pour une PME ?

87 Contrôle d'un cabinet d'expert comptable effectué par Alain Ombert, Gonelois, 9 mai 2019.

Cécile Schaeffer : Vous n'êtes pas une PME ! 15 salariés, c'est beaucoup en France !

Patrick Garini, *se dirigeant vers une pièce adjacente équipée d'un ordinateur* : Je peux remplir ce document, si vous voulez.

Cécile Schaeffer : Si les règles du code électoral n'ont pas été respectées, ce n'est pas valable.

Patrick Garini : Mais tout le monde a voté.

Cécile Schaeffer : Vous avez informé les syndicats du Gonelois ?

Patrick Garini, *l'air atterré* : Euh, non.

Cécile Schaeffer : Vous n'avez pas de syndicats dans votre établissement ?

Patrick Garini, *d'un air d'évidence* : Non, non.

Cécile Schaeffer : Alors il aurait fallu prévenir les syndicats du département.

Patrick Garini : Je suis désolé, mais moi je suis pharmacien. Je vends des Doliprane aux petites dames. Ça veut dire quoi CSE ? (...) (*il s'assied devant son ordinateur et tape « CSE » dans la barre de recherche*) ça veut dire que vous me demandez de tout recommencer à zéro ?

Cécile Schaeffer : Oui, pour que vous ayez fait une procédure conforme. Après, vous êtes tranquille pendant 4 ans.

L'échange se poursuit : Cécile récapitule les démarches à entreprendre, Patrick Garini argue que ce qu'il a fait « ressemble *» à ce qui lui est demandé, et répète qu'il «* ne savai[t] pas qu'il fallait [l']informer *». Cécile rétorque que «* tout le monde le sait *» et l'employeur souligne à nouveau la lourdeur administrative de la procédure électorale.*

« Cécile Schaeffer, *s'impatientant* : Écoutez, cela n'est pas conforme au droit électoral, donc si ce n'est pas fait, je vais devoir vous verbaliser pour délit d'entrave.

Patrick Garini : Si ça vous fait plaisir…

Cécile Schaeffer, *haussant le ton :* Ce n'est pas que ça me fait plaisir, moi je fais mon métier, et ça fait trois ans et demi que vous n'avez pas de représentant du personnel, alors que vous y êtes assujetti d'après la réglementation. (*elle s'adoucit*) Et vous pouvez vous faire aider par votre comptable là-dessus, ou si vous avez une assistance juridique : il y a plusieurs façons de se faire aider. (…) Donc moi je vais vous écrire et vous devrez me faire montre de votre bonne foi à engager un processus électoral. Sinon, je serai

obligée de vous mettre un PV. Vous n'avez pas de représentants du personnel depuis trois ans.

Patrick Garini : Ah si, maintenant, "grâce à vous" je dirais, on a une représentante du personnel… Même si elle ne vous plaît pas[88] (*il fait un petit sourire*).

Cécile Schaeffer : Et vous faites des réunions avec elle du coup ?

Patrick Garini : Des réunions ?!

Cécile Schaeffer : Oui, vous devez faire des réunions formelles avec les DP, sinon ça sert à rien.

Patrick Garini : Des réunions formelles ? Mais je la vois tous les jours ! Mais pour se dire quoi ?!

Cécile Schaeffer : Eh bien, le principe, c'est que la délégation du personnel vous fasse remonter les questions et les remarques des autres salariés, qu'elle demande des précisions sur l'avancée de tels ou tels travaux par exemple…

Patrick Garini : Mais tous les combien ?!

Cécile Schaeffer : C'est imposé d'en faire tous les deux mois.

Patrick Garini : Tous les deux mois ! »

Dans cette partie du contrôle, Patrick Garini, âgé de 51 ans et associé-gérant de la pharmacie depuis 30 ans, invoque son ignorance en matière d'élections professionnelles. Son établissement est assujetti à l'obligation de mise en place d'élections professionnelles depuis 2015, date à laquelle ses effectifs sont passés au-dessus de 11 salarié.es. Malgré la documentation envoyée par Cécile et ses explications lors du premier contrôle, l'employeur semble surpris lorsqu'elle lui expose les différents éléments de procédure, et méconnaît le terme de « CSE »[89]. Tout en mettant en scène une forme de bonne volonté administrative en faisant mine de s'informer sur la procédure (Dubois, 2015), il invoque l'absurdité des obligations qui lui incombent, au vu de la taille de son établissement. Il s'étonne que ces règles s'appliquent « même pour une PME », dans laquelle il doit organiser des réunions avec une salariée qu'il « voit tous les jours » : ces registres de justification de l'informalité des relations professionnelles, alliant « proximité géographique » et « proximité

88 Patrick Garini interprète ici le fait que l'élection de la déléguée du personnel ne soit pas réglementaire, comme une question de goût de la part de l'inspectrice, à qui elle ne « plai[rait] pas ».

89 Cela s'explique aussi par le fait qu'à l'heure de l'enquête, la mise en place de CSE n'est pas encore obligatoire. L'inspectrice demande cependant à l'employeur de mettre en place un CSE, et non des délégué.es du personnel, en anticipant sur le fait qu'il sera assujetti à l'obligation de mise en place des CSE à partir du 1er janvier 2020. Or, il n'a pour l'instant mis en place que des DP, de façon non réglementaire. On voit cependant que l'inspectrice reparle dans la suite d'interaction de « DP » pour ne pas le mettre dans la confusion.

relationnelle », ont d'ailleurs été constatés dans d'autres enquêtes sur les petits établissements[90]. Patrick Garini euphémise également sa qualité d'employeur, lui qui « vend du Doliprane aux petites dames » et n'est pas un professionnel du droit. Selon lui, l'impératif de conformation de l'inspection du travail consiste à superposer des règles sur une réalité qui n'y est pas adaptée, et à demander à des personnes non-formées de faire des démarches administratives complexes.

Comme le chef de chantier de Bâti qui sollicitait une autorisation de reprise de travaux, le pharmacien, assuré de sa bonne foi, n'a pas mis en conformité dans les formes requises. Cela conduit ici encore l'inspectrice à affirmer que faute du respect des procédures, les démarches effectuées ne sont pas « valables ». Sans que l'on puisse préjuger de leur bonne ou mauvaise volonté effective, la déception de ces deux employeurs lorsqu'ils constatent que leurs efforts ne sont pas « valables », soulignent que le succès de l'interaction de contrôle dépend d'un « capital procédural » que tout.es ne possèdent pas[91]. Au sujet des chef.fes d'entreprise et des membres de professions libérales qui, en matière d'impôt, « disposent d'un ensemble de ressources pour anticiper les prélèvements et les intégrer à leur comptabilité », Alexis Spire mentionne, parmi les compétences constitutives de ce capital, le fait de « connaître les demandes de l'administration, ne pas laisser passer les délais ou encore thésauriser dans la perspective de futures échéances[,] (…) compétences auxquelles peuvent s'ajouter la connaissance de la législation et la maîtrise des règles financières ». Une partie de ces compétences nous semble transposable aux contrôles de l'inspection du travail, à la différence près que ces derniers sont nettement plus rares que la gestion annuelle de son imposition. L'auteur note également que ces compétences « ne découlent pas mécaniquement du diplôme » mais « s'acquièrent en discutant avec d'autres indépendants ayant déjà l'expérience de ce statut, en prenant conseil auprès de professionnels (comptables ou fiscalistes) ou en tirant les enseignements des contacts répétés avec les administrations » (Spire, 2018, p. 168). On peut donc supposer qu'en fonction des réseaux d'interconnaissance patronaux dans lesquels ils et elles sont inséré.es et de leurs expériences administratives passées, les employeur.es ont plus ou moins de familiarité avec le Code du travail et avec les normes administratives de l'inspection du travail. S'ajoute à cette condition celle de la détention de compétences scripturales qui permettent de prouver par écrit la conformation aux agents de contrôle (Spire, 2018, p. 57), et qui sont plus directement dépendantes du niveau de diplôme : la possession de ces compétences semble plus probable de la part de Patrick Garini, docteur en pharmacie, que de celle de José De Oliveira, chef de chantier. La mise en scène de la bonne volonté administrative

90 Concernant la perception, par les personnels de ressources humaines des établissements de moins de 50 salarié.es, de la gestion des relations sociales comme une contrainte réglementaire sans utilité pour l'entreprise, et ses conséquences sur les relations professionnelles, voir (Signoretto, 2021, chap. 5 ; Pélisse, 2021, p. 52).

91 Ces rapports de pouvoir entre inspecteur.es et inspecté.es ont pu être interprétés comme le produit d'une asymétrie d'information. Certain.es auteur.es articulent cette notion avec la distinction entre « one shotters » et « repeat players », par exemple pour différencier des contribuables peu doté.es en ressources économiques et coutumier.es des interactions d'inspection, et les agents fiscaux eux-mêmes (Galanter, 2013 ; Cohen, Gershgoren, 2019). En l'absence de données sur la fréquence moyenne des contrôles de l'inspection du travail selon la taille des établissements, et d'éléments sur la socialisation administrative des inspecté.es, mais dans le souci de prendre en compte les inégalités sociales qu'ils peuvent entretenir avec les inspecteur.es, nous adopterons ici la notion de capital procédural (Spire, Weidenfeld, 2011). Elle permet de ne pas réduire ces inégalités à l' « asymétrie d'information », tout en ne présumant rien de l'intensité de fréquentation des institutions par les inspecté.es.

(Dubois, 2015) semble donc inopérante si elle ne s'accompagne pas du capital procédural permettant de prouver la conformation (Spire, 2018).

Dans le contrôle de la pharmacie, l'inspectrice ne prend d'ailleurs pas cet enjeu en considération. Semblant exaspérée par les protestations de son interlocuteur, elle dénie de façon surprenante à cette pharmacie de 15 salarié.es le qualificatif de « PME »[92], et affirme que ces effectifs sont importants vis-à-vis du tissu d'entreprises français[93]. Elle mobilise également plusieurs registres de persuasion : la « tranquill[ité] » d'esprit garantie « pendant quatre ans », la possibilité de se « faire aider » sur les aspects techniques de la procédure, en passant par la minimisation de l'incongruité de ce qu'elle lui demande. Face à l'agacement croissant de Patrick Garini, qui marque un échec de son travail relationnel, Cécile Schaeffer se retranche sur une posture de dénonciation morale de la durée de l'infraction. Elle menace finalement l'employeur de le poursuivre pour délit d'entrave. Cela provoque l'irritation de ce dernier, qui insinue que l'inspectrice va avant tout le verbaliser parce que « ça [lui] fait plaisir ». En sortant du contrôle, l'inspectrice me confie que cet employeur était « désagréable ». En tant que représentante de l'État législateur devant cet homme, elle a été amenée, comme d'autres *street-level bureaucrats,* à encaisser les reproches qu'il adresse au Code du travail. Cela lui est particulièrement pénible, et il s'agissait pour elle d'un contrôle « difficile » : « je n'aime pas aller au conflit, c'est pour ça que les contrôles… Moi je fais mon métier, c'est mon métier, je suis pas là pour faire punching-ball. Et le pire c'est que je vais devoir y retourner… ». Contrairement à Marion Hugheneau face à l'agressivité du gérant de CampingCar, cette inspectrice souligne son malaise vis-à-vis des interactions conflictuelles, ce qui la conduit à redouter certaines contre-visites.

Confronté.es à des demandes de conformation en matière de sécurité dans le travail ouvrier, ou en matière de formalisation des relations professionnelles dans de petits établissements, les directions et les salarié.es mobilisent donc des arguments consistant à minimiser le risque ou à vanter l'informalité, pour souligner la vacuité des dispositions légales. Dans des configurations similaires, cette contestation du bien-fondé de la règle de droit peut déboucher sur des montées en généralité, qui consistent à dénoncer l'abus de pouvoir que commettraient les agents de contrôle.

2.3. Un abus de pouvoir discrétionnaire ?

Dans d'autres petits établissements, la contestation de la règle de droit s'accompagne d'une critique plus générale du corps de l'inspection du travail, accusé d'abuser de son pouvoir de mise en conformité. Ce n'est donc pas l'existence du droit en tant que telle qui est condamnée, mais les

92 Or, ce terme peut désigner des entreprises comptant jusqu'à 250 salarié.es (article 3 du décret n° 2008-1354 du 18 décembre 2008 relatif aux critères permettant de déterminer la catégorie d'appartenance d'une entreprise pour les besoins de l'analyse statistique et économique).

93 Or, plus de la moitié des PME des secteurs principalement marchands non agricoles et non financiers comptent moins de 20 salarié.es, et la moyenne des effectifs des PME est de 27 salarié.es en 2018, hors microentreprises (Insee, 27 février 2018, « Tableaux de l'économie française édition 2018 – Catégories d'entreprises ». URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/3303564?sommaire=3353488, consulté le 12 janvier 2023).

intérêts qu'il servirait et, de façon inséparable, les intérêts que servirait le corps de contrôle chargé de son application. C'est le cas dans le contrôle de Supermarket.

Au-delà du décompte de la durée du travail évoqué plus haut, la raison principale de la contre-visite de Supermarket est la température. L'hiver précédent, Laure Mendico, qui est l'inspectrice compétente sur cette section, avait fait un premier contrôle lors duquel elle avait constaté qu'il faisait 3°C dans le supermarché. Elle avait produit une mise en demeure : le patron de l'époque devait mettre en place sous huitaine les moyens adaptés pour augmenter la température, sous peine d'amende administrative.

Aujourd'hui, il fait à l'extérieur environ 4°C, et il semble faire plus chaud à l'intérieur du Supermarket. Suite à la mise en demeure, l'ancien gérant a installé le chauffage dans le magasin, avant que celui-ci soit repris par un nouvel employeur, Omar Alaoui. Les inspectrices laissent leur thermomètre[94] au niveau des caisses et, en attendant qu'il marque la température, proposent à Omar Alaoui de faire le tour de l'arrière-boutique.

Les vestiaires et sanitaires sont sales : le sol est jonché de papiers, et des bananes pourrissent sur la table. Les inspectrices font la remarque au gérant, qui est d'accord sur le fait que la salle ressemble à « une porcherie ». Il se plaint qu'« on n'est que trois à nettoyer » : « ça ne tourne pas », alors que « celui qui utilise c'est celui qui nettoie ». Il ajoute qu'on n'est « pas dans une crèche » et que les salarié.es « ne sont pas des bébés ». Ségolène Ruaud objecte que l'entretien des vestiaires et sanitaires est de la responsabilité de l'employeur. Elle souligne également qu'il fait très froid dans l'arrière-boutique. C'est en particulier le cas dans le « local rôtisserie », où les salarié.es nettoient quotidiennement les grills de la rôtissoire disposée à l'entrée du magasin.

« Omar Alaoui : Je ne comprends pas pourquoi c'est choquant [qu'il fasse froid]. Comment ils font, à votre avis, dans les boucheries et les poissonneries ?

Laure Mendico : La question n'est pas que ce soit choquant, mais quand c'est un poste de travail, l'espace doit être à température ambiante. Combien de temps prend le nettoyage du matériel de rôtisserie ?

Omar Alaoui : 30 minutes environ.

Laure Mendico : Alors il s'agit bien d'un poste de travail. Il faut que cette pièce soit chauffée.

Omar Alaoui : Vous savez, quand on travaille dans un supermarché, on n'a pas le même confort que dans un bureau…

Laure Mendico : Oui, c'est pour cela que la réglementation est différente. »

94 Comme le seul thermomètre existant dans l'antenne du Gonelois est introuvable, les inspectrices se sont munies d'un petit thermomètre en forme de poisson, que l'une d'entre elles avait acheté pour ses enfants.

> Nous retournons sur la surface de vente. Le thermomètre affiche environ 15°C au niveau des caisses. Bien que la température ait augmenté par rapport à l'année dernière, la seule caissière en poste à l'heure de notre visite est vêtue d'une écharpe et d'une doudoune. Lorsque Ségolène lui demande devant son patron si elle a froid, elle répond par la négative. Laure explique toutefois au gérant qu'il faudrait installer un rideau d'air chaud devant les portes coulissantes qui se trouvent à côté des caisses : leur ouverture fréquente fait entrer l'air froid. Le nouveau gérant semble surpris : « dans aucun Supermarket on n'a jamais vu ça ». Le responsable-adjoint, qui nous suit en silence depuis le début, surenchérit, en disant que la caisse la plus proche des portes n'est de toute façon utilisée que l'été. Laure insiste : un certain nombre de commerces utilisent ce matériel, vendu chez leurs fournisseurs habituels. Pour être efficaces, les rideaux devraient faire toute la longueur des caisses. Le nouveau gérant s'offusque, tandis que la caissière continue à travailler en silence :
>
> « Omar Alaoui : Vous dépassez les limites là ! Vous ne voulez pas qu'on leur installe un tapis rouge tant que vous y êtes, comme à l'Élysée ? Si elles ont froid, elles peuvent se mettre au fond. Les gens sont frileux, vous exagérez un peu. Sinon on les met à travailler dans des bureaux, carrément ! Et puis elle vous l'a dit, qu'elle n'avait pas froid. »

Lors de ce contrôle, la succession de demandes liées à la température et à l'hygiène suscite l'agacement croissant du gérant. Lui qui avait commencé par se plaindre du caractère irresponsable de ses salarié.es, accusé.es de salir leur local de repos, se voit rappelé à ses responsabilités d'employeur, puis sommé de prendre des mesures pour augmenter la température. Or, comme le gérant de Campingcar, il considère que les contraintes thermiques font partie du métier des salariées, qui ne travaillent pas « dans des bureaux ». Cette opposition entre le travail en supermarché et le travail de bureau, ici deux fois formulée, est connotée du point de vue de la classe et du genre. Elle désigne en creux le travail de bureau des inspectrices elles-mêmes. De même, lorsque le gérant affirme que « les gens sont frileux », il peut désigner à la fois sa salariée, à portée d'oreille et chaudement vêtue, ou les inspectrices elles-mêmes, qui préconiseraient de telles mesures parce qu'elles seraient « choqu[ées] » par la température – et non simplement parce qu'elles seraient chargées de transmettre la règle de droit. Cette interprétation, par le gérant, de la norme juridique comme une norme morale propre aux inspectrices, est contredite par Laure, qui reformule ses propos de façon impersonnelle (« doit être », « la réglementation est différente »). Lorsque les inspectrices réitèrent leur demande de mise en place d'un rideau d'air chaud couvrant toute la porte, le gérant semble excédé : il suggère que les inspectrices souhaiteraient que les salarié.es soient traité.es comme des stars (« tapis rouge ») ou comme le président de la République (« à l'Élysée »), deux remarques qui ne sont pas anodines non plus du point de vue de la classe sociale.

La demande de conformation au droit de l'inspection du travail est donc perçue comme un « dépasse[ment] des limites » du tolérable. Le gérant de Supermarket interprète la succession de remarques des inspectrices – qui seront récapitulées dans une lettre d'observations à son intention – comme un usage abusif de la demande de conformation. Il laisse ainsi entendre que l'inspection du travail souhaiterait des conditions de travail trop confortables pour ces employées de supermarché –

peut-être précisément parce qu'elles ont ces avantages dans leur propre activité professionnelle, une telle perception de la distance sociale ayant pu être constatée chez certain.es indépendant.es face aux agents des impôts (Spire, 2018, p. 158). Cette critique d'un abus du pouvoir discrétionnaire disqualifie donc à la fois le corps des agents de contrôle, et les salarié.es qui seraient trop sensibles.

On retrouve cette critique d'un abus de pouvoir, lorsque l'employeur suspecte que le contrôle a pour origine la plainte d'un.e salarié.e. Lorsque Marion Hugheneau fait remarquer au gérant de Campingcar qu'il doit enregistrer les horaires des salarié.es quotidiennement et les leur faire signer, celui-ci lui rétorque : « ça veut aussi dire que quand le salarié est fréquemment en retard, s'il arrive toujours à 9H15, on ne dit rien ». À deux reprises, il demande de façon ironique s'il doit aussi décompter les pauses du « salarié qui va une dizaine de fois aux toilettes », puis conclut qu'il y a « deux poids deux mesures ». Il laisse entendre que l'inspectrice ne requiert de décompte du temps de travail que lorsque les salarié.es peuvent réclamer des heures supplémentaires, mais pas lorsqu'ils rechignent à travailler ou sont en retard. Comme les travailleur.es confronté.es aux corps d'inspection en matière d'hygiène et de sécurité, ces employeurs décrivent les agents de contrôle comme une menace, parce qu'ils « ne cherchent que des preuves de non-conformité, et cherchent à produire des procès-verbaux ou d'autres formes de sanctions » (Gray, Silbey, 2014, p. 116).

Ce discours de dénonciation se retrouve, de façon plus nette, dans un entretien avec un permanent local du Medef, marqué par les mêmes rapports de genre que les contrôles étudiés ci-dessus, et dont nous restituons la teneur et les conditions de réalisation en annexe n° 11. Dans cet entretien, l'inspection du travail est à la fois représentée, en raison de son inflexibilité, comme une « menace à la performance des entreprises » et, en raison de son manque d'expertise concernant les entreprises, comme un « obstacle à l'efficacité et à l'innovation » (Gray, Silbey, 2014). Cette catégorisation peut se retrouver de façon moins développée dans des entretiens avec des chef.fes d'entreprise de PME (Louey, 2017 ; Offerlé, 2017), et l'était également de façon bien plus acerbe chez les « patrons sanguins », essentiellement de petites entreprises, que décrit Vincent Viet au sujet de la fin du XIX^{e} siècle (Viet, 1994, p. 111-117). Elle rejoint également les « idées reçues » que le ministère souhaitait battre en brèche lors de son dossier de présentation de la réforme Ministère fort, en 2013[95].

*

Alors que l'agent de contrôle entre sur leur lieu de travail et qualifie certaines situations comme dangereuses ou irrégulières, les salarié.es et les représentant.es de direction sont susceptibles de contester ces qualifications. Ces contestations prennent des formes différentes selon qu'elles concernent l'hygiène et la sécurité des ouvrier.es, la formalisation de la durée et des relations collectives de travail, ou encore le confort thermique des salarié.es. Elles peuvent porter ces acteur.es à mettre en doute la légitimité de l'exercice du pouvoir discrétionnaire de l'inspection du travail. Sans que leurs contestations puissent être interprétées comme une forme de résistance, compte tenu de la complexité des rapports sociaux en jeu dans nos observations, ces acteurs

95 Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 2013, « Pour un ministère du Travail fort ».

témoignent du moins d'une faible « confiance symbolique » envers l'administration du travail, c'est-à-dire d'une faible croyance en la légitimité de cette institution, et d'une reconnaissance limitée de son autorité (Spire, 2020, p. 39). Leurs contestations montrent que « l'autorité formelle » des agents, matérialisée par leur droit d'entrée dans les entreprises et par leur carte professionnelle, reste lettre morte si elle ne va pas de pair avec une « autorité manifeste » (Huising, 2014). Dans un contexte où les agents de contrôle ne fréquentent les représentant.es de direction que de façon ponctuelle, sans entretenir avec eux d'interactions informelles et quotidiennes ni leur rendre service, leur autorité professionnelle peut être contestée par les inspecté.es (Huising, 2014). Ces dernier.es, en particulier dans les petits établissements, sont alors prompt.es à les considérer comme une « menace » ou comme un « obstacle » (Gray, Silbey, 2014). Dès lors, les agents jouent sur plusieurs styles d'interaction pour les convaincre de se conformer au droit, tels que l'explicitation pédagogique du sens de la règle ou de son utilité, l'indignation morale, la dépersonnalisation de la règle ou encore la menace de sanction. L'adaptation de leurs styles d'interaction aux mises en cause dont ils font l'objet prouve que les agents s'efforcent, face à ces récriminations, d'« atteindre un degré minimal de coopération ». Comme les contrôleur.es des transports de la RATP (Elguezabal, 2007), ils cherchent à « produire, avec l'inspecté.e, une définition commune et acceptable de la situation » (Suquet, 2019, p. 60), afin de rendre la règle de droit entendable et de faire se conformer les entreprises. Cette définition commune passe ici par le fait de ramener l'interaction sur le terrain du droit et des obligations légales de l'employeur.e.

Enfin, malgré les contestations auxquelles ils et elles sont confronté.es, les agents de contrôle n'utilisent qu'en tout dernier recours leur pouvoir de sanction. Pour eux, la première interaction avec les représentant.es de direction semble n'être qu'une étape dans la mise en conformité. Tout contrôle appelle des échanges de documents attestant leur existence, ainsi qu'une ou plusieurs contre-visites. En ce sens, et y compris dans les contrôles les plus conflictuels, la prérogative la plus contraignante dont ils font usage lors d'une première visite, est d'obliger les employeur.es à la mise en conformité sous peine d'amende. Dans ces conditions, les directions contestent moins l'éventualité d'une sanction – dont elles semblent parfois mal informées – que la mise en conformité elle-même, dont elles nient la légitimité. En effet, outre la qualification, c'est la temporalité et l'étendue des mises en conformité demandées qui constituent le cœur de l'interaction de contrôle. Comment les directions d'entreprise tentent-elles ou non de négocier la temporalité et l'ampleur de ces conformations, et qu'est-ce qui oriente la prise de décision des agents de contrôle en la matière ?

3. Négocier la mise en conformité. Stratégies d'inspection et pratiques patronales

L'échange autour de la faisabilité de la conformation implique pour les agents de contrôle, comme pour les agents fiscaux, une « incertitude d'action » nécessitant une part d'« improvisation » dans

les interactions (Raaphorst, 2018), mais aussi entre celles-ci. Le « travail relationnel » qu'ils et elles réalisent (Boni-Le Goff, 2012) ne se réduit donc pas à l'interaction en elle-même. Ces négociations au long cours mettent en jeu l'autorité des agents de contrôle sur les régulé.es que constituent les représentant.es de direction, et rien ne garantit qu'ils puissent garder le contrôle de l'interaction. Tout comme la qualification des faits, la négociation autour de la conformation dépend de l' « autorité manifeste » que les agents sont amené.es à exercer (Huising, 2014). Dans une perspective weberienne (Weber, 2003), cette autorité s'appréhende d'un point de vue relationnel : il y a autorité manifeste dans la mesure où les directions la reconnaissent et se conforment aux demandes des agents (Huising, 2014).

L'analyse de l'exercice de cette autorité implique tout d'abord de comprendre ce que recouvre, pour les agents de contrôle, le fait de négocier la conformation, et quelles sont leurs catégories de perception d'une attitude satisfaisante de l'inspecté.e (3.1.). Face à ces normes de réponse aux requêtes de l'administration, les inspecté.es adoptent des stratégies différentes selon la taille de leurs établissements. Dans les établissements les plus petits, les directions peuvent chercher à réduire, de façon parfois virulente, les attentes de l'administration en interaction (3.2.). Si cette posture peut s'articuler à une forme d'évitement que l'on retrouve dans tous les types d'établissements (3.3.), les représentant.es de direction les plus professionnalisé.es sont les seul.es à aller au-devant de l'administration pour montrer des gages de bonne volonté (3.4.).

3.1. Prévenir ou sanctionner ? Évaluation de la volonté de conformation et maintien de la « crédibilité »

Contrairement à d'autres corps de régulation qui sont présent.es au quotidien auprès des inspecté.es (Huising, 2014), les agents de contrôle interviennent à un instant *t* pour demander des conformités, en ayant parfois une information limitée sur le contexte dans lequel leurs demandes prennent place. Pendant et entre les contrôles, il ont le pouvoir de décider quelles conformations demander aux directions d'entreprise, dans quels délais, et sous quelle forme juridique. Quels sont les critères mobilisés par les agents pour déterminer et infléchir leur stratégie de contrôle ? L'analyse successive de jugements de mauvaise volonté (3.1.1.) puis de bonne volonté patronale (3.1.2.), nous permet d'objectiver le poids, dans l'exercice de leur « boîte à outils discrétionnaire » (Watkins-Hayes, 2009), du jeu sur les délais, et des enjeux de légitimité face aux directions d'entreprise (Mias, 2015).

3.1.1. Des délais non respectés. Un diagnostic de mauvaise volonté patronale

Dans certaines observations, les agents de contrôle pointent un danger important pour la santé des salarié.es, mais la direction argue de l'impossibilité contextuelle de mettre en place certaines mesures, en raison de contraintes matérielles et de formation. C'est le cas dans un établissement de sérigraphie de 15 salarié.es, Cartex, qui produit des badges et cartes de visites pour les entreprises.

> À l'origine de ce contrôle figure la visite d'un salarié de Cartex aux services de renseignements. Il se plaignait principalement de problèmes avec sa responsable hiérarchique, mais ce sont ses conditions de travail qui ont retenu l'attention de l'agente. Sa fiche de liaison comportait, en gras : « poussières toxiques, pas d'aspiration ». Suite à cela, Laure Mendico et Ségolène Ruaud ont effectué un premier contrôle, puis un second avec un ingénieur de prévention[96]. Elles ont constaté des problèmes d'évaluation des risques, d'aération, de ventilation et d'aspiration des poussières toxiques.
>
> Lorsque je les accompagne, cela fait près d'un an qu'elles cherchent à convaincre le directeur d'établissement, Gauthier Burel, de mettre en place des mesures. Cependant, celui-ci argue du fait qu'il n'est que locataire des locaux, et que le bail va prendre fin. Les dirigeant.es de l'entreprise, située dans un autre département, ne savent pas encore s'ils délocalisent l'établissement dans ce même département, ou s'ils renouvellent le bail de Cartex dans le Gonelois. L'ingénieur de prévention et celui de la Carsat avancent toutefois que des investissements peuvent d'ores et déjà être faits.
>
> Lors du contrôle, Gauthier Burel argue à nouveau de l'incertitude concernant le bail pour justifier qu'il n'ait toujours pas pris les mesures nécessaires. Mais il assure qu'il a « fait avancer les choses » : il « [a] fait une formation sur le risque chimique », « réfléchi à des aménagements » et sollicité une formation de la médecine du travail. Il a aussi relancé une entreprise de maîtrise des risques pour qu'elle identifie les facteurs de risque, mais n'a pas encore eu de réponse. Les inspectrices lui enjoignent de justifier des dates de ces démarches et de transférer les mails en question, « pour ne pas se télescoper ». Gautier Burel ne fournit, pendant le contrôle, aucun des justificatifs demandés, et les garanties qu'il apporte sont vagues. En sortant, les inspectrices envisagent donc de dresser un PV : « le temps passe et ils ont assez gagné de temps » mais « les salariés sont toujours exposés au risque chimique ».[97]

Dans cet établissement, les inspectrices ont été sensibles à l'argument de la fin du bail locatif. Elles ont laissé passer quasiment un an avant d'envisager de faire usage de leur pouvoir de coercition, en dépit de la gravité du risque qu'elles perçoivent pour la santé des salarié.es. Malgré cela, l'employeur n'a pas, d'après leurs constats, pris de mesures de résorption du risque. Plus encore, il ne prouve pas qu'il a engagé des démarches. Les inspectrices interprètent son comportement comme une mauvaise volonté de conformation. Jointe au long délai d'irrégularité et à la gravité du risque, ce jugement est à l'origine d'un durcissement dans les méthodes répressives envisagées.

Cette catégorisation de la mauvaise volonté de conformation n'est pas sans rappeler la décision de Cécile Schaeffer, concernant la convocation des élections professionnelles dans la pharmacie

96 Sur certains risques qui leur paraissent spécifiques et techniques, en particulier le risque chimique, les agents de contrôle ont recours aux ingénieur.es de prévention de la Direccte, et planifient également des contrôles avec les ingénieur.es de la Carsat. Cette demande de soutien à des corps professionnels catégorisés comme experts des risques, montre l'importance de se poser en expert.e crédible pour paraître légitime auprès des inspecté.es (Dodier, 1989 ; Mias, 2015).

97 Contrôle de Cartex effectué par Laure Mendico et Ségolène Ruaud puis échange avec l'ingénieur de prévention, Gonelois, 13 décembre 2018.

Garini. Alors qu'elle demande au gérant de les mettre en place depuis trois ans, il n'a toujours pas fait les démarches dans les formes, et persiste à dire que celles-ci lui paraissent superflues étant donné la taille de son établissement. S'il semble, au terme de ce délai, faire preuve de bonne volonté en ayant organisé ce qu'il pense être des élections professionnelles, il ne l'a pas tenue au courant de ses démarches, ni n'a consulté les éléments de procédure qu'elle lui a envoyés. Rien, dans l'interaction, ne laisse présager qu'il compte organiser des élections conformes aux normes juridiques. Cela porte l'inspectrice, qui lui avait, lors de son premier contrôle, laissé 12 mois pour mettre en place les élections, à le menacer d'un PV pour délit d'entrave. Elle me confie qu'elle n'a pas d'autre choix que de mettre sa menace à exécution, et semble envisager la rédaction d'un PV comme un échec. Finalement, l'employeur lui fournit quelques jours plus tard la preuve qu'il est en train de convoquer des élections en bonne et due forme. Cette volte-face la met « en colère », car elle aurait aimé que ces garanties interviennent plus tôt, et puissent lui éviter une interaction éprouvante et la perspective de rédaction d'un PV[98]. Cette colère montre aussi que le « travail relationnel » que doivent réaliser les agents implique, comme pour les conseiller.es en management, une posture mettant en tension des éléments codés comme féminins, tels que la compréhension, et des éléments codés comme masculins, tels que la menace (Boni-Le Goff, 2012, p. 26-27), l'incarnation de ces derniers pouvant être une épreuve pour certaines inspectrices.

Plus généralement, plusieurs agents de contrôle ont exprimé leur colère après avoir accordé une certaine latitude aux directions pour se conformer à la loi, sans recevoir, par la suite, aucune nouvelle de leur part. Cette rétention d'information semble perçue comme une absence de reconnaissance de la latitude temporelle qu'ils et elles ont laissée aux directions. Lorsque les agents laissent volontairement un long délai, ou rédigent une simple lettre d'observation à la place d'une mise en demeure[99], ils n'ont de cesse, dans l'interaction, de souligner leur « indulgence », celle-ci constituant un levier de leur travail de conviction (Dodier, 1988). Alors qu'ils considèrent avoir fait usage de leur pouvoir discrétionnaire d'une façon favorable aux directions, ils interprètent leur absence de conformation ou leur silence comme des dénis de leur autorité.

Ainsi, les éléments fournis par les directions au sujet du contexte matériel ou de l'incompétence administrative peuvent être pris en compte par les agents de contrôle qui leur accordent alors le temps nécessaire à l'élucidation de leurs incertitudes ou à la conformation. Quand cependant il leur semble que les directions utilisent ce type d'arguments pour gagner du temps sur la conformation, les agents peuvent les catégoriser comme étant de mauvaise volonté et durcir leur attitude en les menaçant de sanction.

98 On peut émettre l'hypothèse que la menace de sanction pénale a précisément été opérante pour contraindre l'employeur à la mise en conformité.

99 Par exemple, l'organisme extérieur facture plus cher une vérification d'installations électriques ou des installations d'aération et d'assainissement des locaux de travail si celle-ci est nécessitée par une mise en demeure, car elle implique de délivrer la prestation dans un délai contraint.

3.1.2. De l'évaluation de la bonne volonté aux enjeux de crédibilité

Lorsque la bonne volonté des employeur.es est davantage appuyée sur des preuves, les agents réduisent ou retardent parfois leurs exigences en fonction des contraintes exprimées par les employeur.es, sans forcément le leur dire. C'est le cas dans un entrepôt de l'entreprise Transportek, qui agit dans le secteur de la messagerie et du fret express, et dans lequel Amélie Lechenel effectue des contrôles réguliers depuis huit mois. L'établissement emploie environ 150 salarié.es, dont 120 sur la plateforme elle-même.

> Comme Amélie le relate en entretien, lorsqu'elle est arrivée sur cette section, et après avoir fait une enquête sur un accident du travail sans gravité pour « mettre [s]on nez là-dedans », elle a été interpellée de façon insistante par les acteur.es de l'entreprise. Tant l'équipe de direction, que l'équipe syndicale CGT très active dans cet établissement, se disaient insulté.es et réclamaient son aide :
>
> « Amélie Lechenel : Il paraît que ça fait partie de nos missions de participer au dialogue social, mais moi je trouve que c'est compliqué – enfin moi je pense que mon travail c'est le contrôle. (...) Et puis en fait, les deux étaient demandeurs pour des choses contraires, c'est-à-dire qu'ils voulaient que je recadre l'autre partie. Et moi je n'avais aucune preuve de quoique ce soit. Donc j'avais fait un courrier, que je pourrai t'envoyer, qui s'adressait à tout le monde dans les instances, qui rappelait toutes les règles de… Et qui, tu vois, sous-entendait un peu des choses. Donc je rappelais vraiment les règles de fonctionnement (…) Et après ils m'ont fait une demande de licenciement pour un salarié CGT, qui était déjà venu me voir, qui m'avait déjà sollicité pour des trucs et tout, et là je me suis dit "en fait, ça va être compliqué cette boîte si je suis que prise comme ça". Donc : j'ai instruit, j'ai refusé, et… j'ai attaqué. J'ai contre-attaqué. Et je me suis tapée un méga contrôle, en plein milieu de l'été je me souviens, j'y suis allée plein de fois, j'y suis allée accompagnée, Linda[100] était venue avec moi, j'y ai été avec les ingénieurs de prévention, et j'ai fait genre, méga contrôle, et j'ai fait courrier d'obs' de dix pages, que t'as dû voir. Et en fait c'était un peu – alors, je savais que dans cette boîte y avait des soucis, mais c'était aussi une stratégie pour moi, pour, à un moment donné, la direction arrêtait pas de dire que ça n'allait pas, ils avaient besoin de moi, nanani nanana, mais les mettre face à la réalité, qui était que l'entreprise, c'était des conditions de travail de merde, en fait. Et donc concrètement, oui, la CGT ils peuvent se plaindre en fait. »[101]
>
> Le courrier d'observation que l'inspectrice écrit à l'issue de cette première série de contrôles est long de 15 pages. Il pointe un grand nombre de non-conformités en matière d'hygiène et de sécurité. Quatre d'entre elles font l'objet de mises en demeure de se conformer à la loi sous peine de poursuites pénales, sur des points déjà notifiés par d'autres structures de contrôle depuis plusieurs années : la suppression des odeurs nauséabondes dans les sanitaires, la mise en place d'armoires-vestiaires à deux compartiments pour les intérimaires[102], la résorption de non-conformités en termes de

100 Linda Bennis est une inspectrice du travail exerçant dans la même antenne déconcentrée du Gonelois qu'Amélie.

101 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

102 Ces armoires-vestiaires permettent d'isoler les vêtements de travail, susceptibles d'être souillés par des matières dangereuses ou salissantes contenues dans les colis qu'ils transportent, des vêtements de ville. Cela s'avère d'autant plus nécessaire que certains colis transportent des colis salissants. Les intérimaires composent de plus à cette

risque électrique et l'aménagement de la plateforme pour éviter les risques de heurts et de chutes.[103]

Dans la foulée de ce courrier, le directeur d'établissement quitte l'entreprise, sans que l'on puisse éclaircir les raisons de son départ. Il est remplacé par Richard Muret. Cet homme, qui a 30 ans d'expérience comme directeur d'établissement chez Transportek, expliquera plus tard à Amélie qu'« on l'avait placé là avec pour feuille de route [s]on courrier »[104]. Il sollicite, fin novembre, un rendez-vous avec l'inspectrice pour se présenter[105]. Amélie apprend notamment, avant les élu.es, que le bailleur a finalement accepté de renouveler le bail de l'établissement, moyennant la rénovation des locaux, ce qui impliquerait six millions d'euros d'investissement. Alors que son interlocuteur part chercher une photocopie, Amélie me glisse : « Eh bien, maintenant que je sais qu'ils vont lâcher six millions d'euros pour le bailleur, en échange, ce que je leur demande, moi, c'est rien ! Je vais pas me priver ! ».

L'inspectrice effectue ensuite sa première contre-visite début mars, en plein débrayage[106]. Les armoires-vestiaires des intérimaires sont désormais aux normes – même si Richard Muret estime que ce n'était pas à lui de le faire. Une partie des WC a fait l'objet de mesures d'aération et l'autre est en cours de travaux, bien que les représentant.es du personnel se plaignent de la durée des travaux. D'autres mesures sont en train d'être prises, malgré quelques non-conformités persistantes.

Suite à ce contrôle, la directrice d'exploitation, en présence de Richard Muret, nous présente un Powerpoint concernant l'amélioration de la circulation dans l'entrepôt, qui avait fait l'objet d'une mise en demeure sous un délai de 12 mois. Lorsque nous remontons en voiture, je demande à Amélie ce qu'elle a pensé du contrôle. Elle me répond d'une façon qui semble s'adresser aux représentant.es du personnel. Ceux-ci ne semblent en effet pas satisfait.es. Pendant la réunion de l'inspectrice avec la direction, à laquelle ils n'étaient pas convié.es, ils s'étaient réuni.es devant la salle et tapaient sur les murs :

« Amélie : Évidemment on peut douter de ce qu'ils nous disent, mais il y a plein de choses qui avancent : ils refont l'aération des toilettes, ils vont remplacer une grande partie de l'équipement et ça c'est cool, je leur ai laissé 12 mois exprès pour refaire le plan de circulation pour qu'ils le fassent bien, et ils l'ont fait, quand on arrive ils ont des choses à présenter… »[107]

Elle m'explique aussi qu'elle ne peut pas demander plus de conformations pour le moment. Elle cite l'exemple du volume sonore dans l'entrepôt, majoritairement lié au

époque environ 40 % des effectifs de l'établissement.

103 D'après la lettre d'observation envoyée par Amélie Lechenel à la direction de Transportek, Gonelois, juillet 2018.

104 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

105 Rendez-vous d'Amélie Lechenel avec Richard Muret dans les locaux de Transportek, analysé *infra,* Gonelois, 28 novembre 2018.

106 Il s'agit d'un contrôle à l'ambiance tendue, comme nous le verrons au chapitre 6. Contrôle de Transportek effectué par Amélie Lechenel, Gonelois, 12 mars 2019.

107 Discussion informelle avec Amélie Lechenel lors du contrôle de Transportek, Gonelois, 12 mars 2019.

convoyeur de colis : demander des mesures de réduction du bruit « ferait trop d'un coup » parce qu'il faudrait « tout encoffrer »[108]. Sa « méthode » n'est pas de commencer par le prioritaire, « parce qu'une fois qu'ils l'ont fait, c'est plus dur de demander des choses », mais d'être « exhaustive sur tout ce qui ne va pas », puis de « laisser du temps » pour se conformer. Elle pense cependant les solliciter plus tard sur les questions de bruit, car cela « faisait trop » à ajouter de son courrier de 15 pages. Elle a plutôt privilégié les éléments d'hygiène et de sécurité qui faisaient partie du premier courrier.

La restitution d'une dynamique de contrôle sur plusieurs mois, dans un établissement aux relations sociales conflictuelles, donne un exemple des considérations matérielles prises en compte dans les demandes de conformation, lorsque la direction est jugée de bonne volonté. Amélie Lechenel rédige un long courrier suite à ses premiers contrôles, dans lequel elle pointe un grand nombre de manquements. L'inspectrice réaffirme ses prérogatives d'agent de contrôle en marginalisant le rôle d'arbitre du dialogue social qu'on lui demandait d'endosser[109]. Elle focalise l'évaluation de la conformité sur les quatre points qui lui semblent les plus urgents ou les plus importants, et qui font par conséquent l'objet de mises en demeure. Tout en vérifiant par la suite la conformation effective de l'entreprise sur ces points, elle prend note d'autres non-conformités et s'informe également de la situation financière et locative de l'établissement. Elle reste ainsi attentive à la temporalité des différentes conformations demandées : même si elle est satisfaite de la bonne volonté de l'équipe de direction, qui a « des choses à présenter », elle prend garde de ne pas « trop » leur en demander à la fois. Si l'inspectrice prend en compte les contraintes matérielles et financières de la mise en conformité, elle le fait pour conserver face à l'équipe de direction une légitimité qui puisse garantir la conformation future de l'établissement à d'autres demandes. Lorsque je l'interroge en entretien sur sa pratique des procès-verbaux, Amélie explique ainsi qu'elle a préféré « vraiment leur donner beaucoup de temps, qu'ils passent du temps de réflexion et tout ça » car cela « lui paraissait plus pertinent, stratégiquement ». Elle affirme rétrospectivement que cette stratégie était la bonne, parce qu'« ils ont fait beaucoup beaucoup de choses, et que les investissements sont énormes ». À l'inverse, si elle avait verbalisé concernant la circulation et les divers risques physiques associés à l'aménagement de la plateforme, la direction « aurait pu se braquer »[110]. Elle ajoute aussi qu'il faut démontrer une intentionnalité de l'employeur.e pour envisager une sanction pénale :

« Amélie Lechenel : Nous encore dans le Gonelois ça va, on est relativement suivi, mais bon c'est vrai qu'il y a des départements où c'est jamais suivi, donc quand les 3/4 de tes PV sont classés sans suite, tu te fais pas chier à faire un PV parce que la circulation est

108 La réduction du bruit impliquerait en effet de mettre l'ensemble du convoyeur dans un coffre spécifique permettant d'étouffer le bruit causé par cette machine.

109 On notera que cette mission est pourtant codifiée dans le Code du travail, bien qu'on le trouve dans un article différent de l'article L8112-1 qui codifie leurs compétences en matière de contrôle. En effet, dans la partie réglementaire du code, l'article R2522-1 prévoit qu'en cas de conflit collectif, le préfet, dûment notifié de l'événement, « en liaison avec l'agent de contrôle de l'inspection du travail compétent, intervient en vue de trouver une solution amiable ».

110 Cette volonté d'entretenir la bonne volonté des directions d'entreprise se constate d'ailleurs déjà dans certains rapports d'inspecteurs à la fin du XIX^{e} siècle (Viet, 1994, p. 438).

> pas *safe*. Après c'est personnel, je sais que Carole[111] partage un peu mon opinion, c'est que dans ce type de boîte, où on a une direction qui est OK pour faire quand même un peu, où clairement on est sur des problématiques où je n'irai pas au pénal, en fait tout ce que je peux avoir moi, c'est de la crédibilité auprès de l'employeur pour le… Un peu lui forcer la main parce qu'on est tous d'accord pour dire que ça c'est un problème, et donc qu'il va falloir qu'il fasse (…) Mais il y a des boîtes où ça ne fonctionne pas. À CamionnetteGroup par exemple, enfin à Camionnette, toute façon j'ai aucune crédibilité à leurs yeux, et je sais que je peux pas en avoir. (…) Et puis en fait surtout dès le départ, il y avait pas de possibilité, parce que [l'employeur de Camionnette] il a une posture à mon égard qui est hyper offensive. (...) Transportek, il se trouve qu'il y avait par ailleurs une volonté de la boîte, et je pense que c'est au niveau groupe… Je suis pas sûre que ce soit parce qu'ils ont envie d'améliorer les conditions de travail, mais ils veulent pas qu'on puisse leur reprocher quoique ce soit. Ils veulent être irréprochables, je pense, donc ils ont d'abord été obligés de faire la fameuse feuille de route. »[112]

Amélie ne semble ainsi laisser du temps et doser ses demandes que dans la mesure où l'équipe de direction manifeste sa bonne volonté de se conformer. La soumission aux règles caractéristique de cette bonne volonté administrative (Dubois, 2015) se matérialise par des preuves, qui prennent la forme d'aménagements directement observés dans l'espace de travail. Elle s'exprime aussi par la forme de l'interaction, c'est-à-dire par la façon dont l'agent est reçue : lors du contrôle auquel j'assiste, Richard Muret chausse ses chaussures de sécurité pour se rendre avec elle sur les lieux, de même que le préventeur des risques, le DRH et la directrice d'exploitation. Cette dernière lui consacre ensuite un temps dédié pour lui exposer son PowerPoint. De même, Richard Muret répond systématiquement et de façon détaillée à ses courriers. Tous ces éléments conduisent Amélie à dire que l'entreprise « veu[t] être irréprochable », facilitant son travail de mise en conformité. L'inspection du travail maintient donc la menace de sanction – ce que font les mises en demeure[113] – tout en demandant des conformations qu'elle juge matériellement réalistes, pour entretenir sa « crédibilité » et donc les chances de conformité.

Dans cette perspective, quand les employeur.es persistent à ne pas se conformer au droit, c'est la mise à exécution de la menace de sanction qui fonde au contraire la « crédibilité » de l'agent. Comme les contrôleur.es des transports de la RATP qui appellent la police lorsqu'ils n'arrivent pas à produire de « définition commune de la situation » avec les inspecté.es, les agents de contrôle s'en remettent au parquet pour « décréter l'existence d'une déviance » (Suquet, 2019, p. 74). Le suivi du procès-verbal vient sanctionner l'absence de définition commune sur les manquements de la direction d'entreprise. C'est le cas, on l'a vu, chez Cartex, où le gérant est explicitement réticent à se conformer aux demandes des inspectrices. Au terme de dix mois de contre-visites et d'échanges avec d'autres corps de contrôles, ses arguments concernant la fin du bail apparaissent à Ségolène Ruaud comme une façon de « gagner du temps », matérialisant sa mauvaise volonté. Le procès-verbal lui semble alors la seule option possible. Il en est de même pour Amélie Lechenel concernant

111 Carole Poullain est inspectrice du travail dans la même antenne déconcentrée du Gonelois qu'Amélie.

112 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

113 Dès sa création par la loi du 2 novembre 1892, la mise en demeure comprenait une double dimension d'incitation à la conformité et de conciliation *via* le délai accordé pour se conformer (Viet, 1994, p. 436).

Camionnette, établissement d'une cinquantaine de salarié.es qui transporte des marchandises en véhicule léger pour les livrer en supermarché, et dont nous avions rencontré des représentants du personnel au chapitre précédent. Ces derniers se plaignaient d'entrave à l'exercice de leur mandat, et Amélie m'avait avoué qu'elle-même avait du mal à obtenir des réponses de l'employeur, Luc Gaillard. Ce gérant adopte selon ses dires une « posture » « hyper offensive », et refuse toujours, après un an d'échanges, de laisser les représentant.es du personnel accéder à l'ensemble des locaux de l'entreprise. Cette succession d'interactions conflictuelles conduit Amélie à penser que « de toute façon [elle n'a] aucune crédibilité à [ses] yeux ». Décidant d'être également « offensi[ve] »[114], elle l'auditionne dans le cadre d'une audition pénale libre préalable au relevé d'un délit d'entrave par voie de procès-verbal. Lors de cette audition, Luc Gaillard est très agressif et refuse de répondre à la plupart des questions posées. Cet homme apparaît comme un cas-limite de mauvaise volonté, aboutissant à la transmission au Parquet d'un PV pour entrave, qui sera suivi et donnera lieu à condamnation.

Les agents de contrôle accordent donc aux directions d'entreprise des délais de conformation qui dépendent de la gravité du danger et de la situation matérielle et économique de l'établissement. Contrairement aux modes de justification des contribuables inspecté.es (Spire, 2018), on n'a observé aucune direction s'étendre sur la situation interne ou sur la santé économique de son établissement pour justifier d'une non-conformité. Pour autant, l'investissement économique qu'impliquent certains aménagements constitue pour les agents un critère de détermination des conditions de conformation, dans une forme d' « indulgence » (Dodier, 1988, p. 24) qui s'observait déjà à la fin du XIX^{e} siècle (Viet, 1994, p. 435-450) et que l'on retrouve dans d'autres inspections du travail comme au Brésil (Pires, 2008). L'irrespect des délais accordés peut cependant conduire l'agent à mobiliser des pouvoirs plus coercitifs ou punitifs. Dans un contexte où le suivi des procès-verbaux est souvent incertain[115], les agents durcissent progressivement leurs actes (Dodier, 1988), et la rédaction d'un procès-verbal constitue une « arme de dissuasion » (Mias, 2015). Les agents de contrôle français.es semblent ainsi adopter un style « conciliant » ou « coopératif » dont le but est de « garantir la conformité » en mêlant, selon les cas, « persuasion » et « insistance ». La sanction n'intervient alors qu'en cas de non-conformité persistante (Scholz, 1984 ; Hutter, 1989). C'est alors le travail de prévention qui prévaut sur le travail de sanction[116], cette tendance s'observant déjà dès la naissance de ce corps professionnel (Reid, 1995 ; Schweitzer, 2017). Ainsi, à l'inspection du travail en 2019, d'après Wiki't, les procès-verbaux ne représentent que 2,1 % des suites apportées aux contrôles, 70,8 % d'entre eux étant des lettres d'observations[117]. Ce ratio est similaire à celui de

114 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

115 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 2, section 4.

116 La prédominance de cette posture de contrôle se constate également dans d'autres corps d'inspection. C'est le cas de l'inspection des affaires sanitaires et sociales, où ce sont y compris les inspections en elles-mêmes qui sont utilisées avec parcimonie (Robelet, 2020). C'est également celui de l'inspection des installations classées, où les notes de service qui codifient le travail à partir des années 1970 mettent l'accent sur la nécessité d'adopter une attitude de concertation avec les inspecté.es (Bonnaud, 2005, p. 147-148).

117 Calculs réalisés par l'auteure sur la base de Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord ». Parmi les suites indiquées dans ce document, nous avons omis la catégorie « Enquêtes », qui renvoyait aux enquêtes pour accident du travail, maladie professionnelle et demande d'autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e, qui

la fin du XIX[e] siècle, où le nombre de PV représentait entre 1 et 4 % du nombre d'établissements contrôlés[118] (Viet, 1994, p. 439-445). Il est également tout à fait en phase avec le principe du « droit à l'erreur » consacré par la loi ESSOC du 10 août 2018, auquel aucun.e agent de contrôle ne fait cependant référence[119]. On voit ici tout l'intérêt de restituer l'inflexion des stratégies des agents de contrôle au cours du temps : le dosage des différentes formes de prévention et de menace de sanction a ainsi déjà pu être comparé à des « coups » dans une « partie » d'échecs, qui impliqueraient la prise en compte de différents facteurs, dont « l'histoire de la relation avec l'entreprise » (Daniellou et al., 2012, p. 10).

Pour autant, la catégorisation de la mauvaise volonté de l'employeur.e ne débouche pas toujours sur l'usage de la sanction. En témoigne mon échange avec Marion Hugheneau concernant le chantier de l'entreprise Bâti. Si Marion a fait usage de ses pouvoirs coercitifs en prononçant un arrêt de travaux, elle m'explique qu'elle pourrait aller plus loin en mobilisant ses prérogatives de sanction, mais qu'elle a décidé de ne pas le faire.

> À l'aller, dans la voiture, Marion m'explique que le contrôle lors duquel elle a ordonné l'arrêt de travaux était en fait son troisième contrôle. Les précédents avaient également mis en évidence de graves manquements au droit. Lors du premier contrôle, « il y avait trois salariés non déclarés ». Lors du second, elle a notifié un arrêt de travaux sur un échafaudage dépourvu de protection contre le risque de chute de hauteur. Enfin, la semaine dernière, elle a prononcé un autre arrêt de travaux car plusieurs salariés étaient sur la toiture sans protections, entraînant un autre risque de chute de hauteur.
>
> Un de ses collègues, qui fait partie de l'URACTI[120] et avec qui elle avait réalisé le premier contrôle « parce qu'il avait besoin de chiffres », « voudrait aller sur une fermeture administrative ». Quant à elle, « ça lui paraît un peu fort », parce qu'elle va retourner ensuite sur le secteur. Il y a « les deux côtés en elle » : certes, il y a trouble à l'ordre public social donc il faudrait fermer l'entreprise, mais fermer une entreprise n'est « pas trop son truc ». Elle va retourner sur ce secteur, il « va recréer l'entreprise de toute façon avec un autre nom », et elle va « retomber sur lui ». La discussion dévie ensuite sur les procès-verbaux : pour Marion, quand on en arrive à faire un PV, c'est que l'on « n'est pas arrivé à co-construire quelque chose ».
>
> Malgré ses réserves concernant la fermeture administrative, Marion est convaincue de la mauvaise volonté de José De Oliveira : « on pourrait croire qu'il est gentil, il a l'air conciliant, prêt à faire des efforts, mais la vérité c'est qu'il met en conformité toujours à moitié ». Par exemple, aujourd'hui, il y avait des protections sur les escaliers du bas mais pas sur ceux du haut. Peut-être qu'il s'était dit qu'elle n'allait pas monter jusqu'en

nous semblait être de nature différente que les autres types de suites entrés dans Wiki't. Pour une restitution sous forme de diagramme, voir annexe n° 10.

118 De même, au début des années 2000, le ratio entre nombre de visites et nombre de procès-verbaux oscille entre 2,5 et 6,5 % selon les modalités de décompte (Tiano, 2003, p. 65).

119 Concernant cette loi, nous renvoyons au chapitre 1.

120 Pour rappel, les URACTI sont les Unités régionales chargées de la lutte contre le travail illégal. Les agents faisant partie de ces unités contrôlent exclusivement ce type d'infraction, sans avoir de section géographique délimitée.

> haut, et que ce n'était pas la peine. De plus, elle a fait trois courriers d'observations auxquels il n'a jamais répondu, et il ne répond pas non plus à ses e-mails.[121]

Marion Hugheneau se trouve ici dans une configuration différente de celle d'Amélie Lechenel avec Transportek. Elle a pu constater plusieurs risques de chutes de hauteur, ainsi que des formes de travail irrégulier, et elle est persuadée que l'employeur est de mauvaise volonté. Malgré la persistance de situations dangereuses, et la négligence dont l'employeur fait preuve à l'égard de ses demandes, Marion n'envisage toutefois pas d'utiliser son pouvoir de fermeture administrative de l'établissement, prévu par le Code du travail en cas d'infractions constitutives de travail illégal[122]. Les arguments qu'elle avance ne concernent pas les faits constatés, mais sa relation à l'employeur : une telle procédure compromettrait irrémédiablement sa relation avec ce dernier, mais ne l'empêcherait pas de recréer une autre entreprise présentant les mêmes problèmes, et qu'elle pourrait à nouveau être amenée à contrôler. Autrement dit, si Marion s'abstient de faire usage de ce pouvoir, ce n'est pas par souci des ressources économiques de José De Oliveira ou parce qu'elle serait convaincue de sa bonne volonté. Il s'agit plutôt de préserver, hypothétiquement, la possibilité d'une relation administrative dans laquelle elle pourrait le convaincre de se conformer au droit. Son abstention s'explique aussi par le fait que la fermeture administrative est un pouvoir singulier, qui consiste à mettre un terme définitif à l'activité. Or, Marion affirme que priver les employeur.es de leur outil de travail n'est « pas trop [son] truc », ce qui semble s'inscrire dans une conception de la sanction comme échec du « travail relationnel » avec les inspecté.es (Boni-Le Goff, 2013).

Ainsi, notre enquête permet d'analyser plus avant les normes de conduite de l'administration du travail à l'égard de ses inspecté.es. : si le PV constitue une « sanction résiduelle », il « sanctionne non pas tant les risques ou les infractions que la conduite de l'employeur au cours de la séquence » (Dodier, 1988, p. 15). La distinction entre bonne et mauvaise volonté semble alors similaire à celle entre « erreur » et « fraude » chez les agents des impôts (Spire, Weidenfeld, 2015). De même, si l'on honore les délais, encore faut-il être en capacité de le faire dans le respect des procédures et de l'autorité de l'agent de contrôle, en démontrant une « bonne volonté administrative » que l'on constate à la fois aux guichets et dans les contrôles à domicile de la CAF (Dubois, 2015 ; 2021). Ces « considérations relatives à l'inspecté » ont été mises en évidence au sujet des inspecteur.es vétérinaires aux Pays-Bas : face aux « "bons" inspectés » qui « travaill[ent] dur et veul[ent] bien faire », les inspecteur.es accordent des délais et font preuve d'indulgence. À l'inverse, si les inspecté.es « ne coopér[ent] pas », les inspecteur.es demandent des conformation de façon beaucoup plus rigide et prennent moins en compte la situation de l'établissement (Schott, 2015, p. 122). Une autre étude démontre que les inspecteur.es fiscaux.ales aux Pays-Bas évaluent la « fiabilité » des contribuables en déduisant « l[eurs] compétences et l[eurs] intentions » d'indices liés à leur situation personnelle et à ce qu'ils infèrent de leurs propriétés sociales (Raaphorst, Groeneveld, 2018, p. 1194), cette pratique s'observant également chez les contrôleur.es de la CAF (Dubois, 2021). Le contrôle de l'application du droit du travail ne semble pas impliquer la recherche de tels

121 Contrôle du chantier de l'entreprise Bâti effectué par Marion Hugheneau, Gonelois, 15 novembre 2018.
122 Article L8272-2 du Code du travail.

indices extra-professionnels, et l'on n'a pas observé de la part des agents de contrôle d'inférences explicites tirées des propriétés sociales des représentant.es de direction. L'examen de la « bonne volonté administrative » des directions d'entreprise n'est donc pas aussi solidaire de normes sociales s'imposant aux populations dominées que pour les allocataires de la CAF (Dubois, 2015, p. 146-154). On peut toutefois faire l'hypothèse que les configurations d'établissements dans lesquels les inspecté.es travaillent, elles-mêmes partiellement corrélées à leurs propriétés sociales, ont des effets sur leurs pratiques de conformation, et sur les interprétations de bonne ou de mauvaise volonté que les agents vont en tirer. Comment les représentant.es de direction se positionnent-ils vis-à-vis de ces impératifs de conformation ? Quels arguments opposent-ils aux agents de contrôle concernant leur possibilité de se conformer aux obligations légales, et quelles pratiques plus ou moins fructueuses mettent-ils en place vis-à-vis de l'administration du travail ?

3.2. Dans les petits établissements, arguer des contraintes de sa profession

Les directions de petits établissements sont, on l'a vu, les plus promptes à négocier en interaction le contenu et l'application des dispositions légales. Si l'on constate dans cette catégorie d'établissements des pratiques d'évitement de la relation administrative qui sont aussi pratiquées par les plus grands, certains de ces employeurs ont pour particularité de chercher à excuser verbalement leur non-conformité. Ces justifications peuvent être analysées à la fois comme des pratiques discursives de réaction à l'impératif de conformation, et comme des catégories de perception du droit et de l'inspection du travail, ce qui sera prolongé par un entretien avec le patron d'une petite entreprise. On analysera ainsi deux justifications de l'absence de conformation : le manque de temps et de compétences, conduisant à reprocher à l'inspection du travail son absence d'accompagnement des employeur.es, et l'impossibilité pratique de se conformer, débouchant sur la critique d'un corps de contrôle trop éloigné des réalités de l'entreprise.

3.2.1. « Mon métier ce n'est pas de travailler pour vous ». Manquer de temps et de compétences pour se conformer à la loi

Une première justification, en interaction, de l'impossibilité de se mettre en conformité, a trait au manque de formation des directions d'entreprise pour honorer leurs obligations. Cette limite va de pair avec les contraintes temporelles qui régissent leur métier. Le fait que ces remarques semblent peu audibles par les agents de contrôle peut alors conduire les employeurs à pointer l'inutilité de l'inspection du travail en matière de prévention. C'est le cas chez Cartex, établissement de sérigraphie dont nous avions restitué plus haut les séquences de contrôle. L'exposition plus précise du contenu de l'échange met en évidence les carences que le gérant identifie dans le travail des inspectrices. Celles-ci sont accusées d'être incapables d'aller au-delà de l'injonction verbale, dans un contexte où le représentant de direction juge une stricte conformation impossible.

> Pour rappel, après dix mois d'échanges, les inspectrices reprochent au gérant de Cartex, Gauthier Burel, de ne toujours pas avoir évalué les risques et de n'avoir pas pris les

mesures nécessaires pour limiter l'exposition des salarié.es aux poussières toxiques. Le gérant, qui est informaticien de formation et aussi directeur technique de l'entreprise, affirme qu'il « découvre » ces obligations et la façon de s'y conformer. Il met aussi en cause les méthodes des inspectrices : « dire que ce n'est pas bien, ça n'a jamais aidé personne ; si vous n'assistez pas les gens... ». Il précise en effet qu' « en tant qu'employeur, [il] n'[est] pas spécialiste », et qu'il ne peut pas deviner « si on ne [l']aide pas ». Laure Mendico lui objecte que « c'est à [lui] de faire les choses, de [se] renseigner », que « ce n'est pas au médecin du travail de tout faire à [sa] place ». Elle « constat[e] qu'il n'y a pas d'évolution ». Elle lui demande si « au moins [il a] évalué les risques ». Le gérant s'énerve :

Gauthier Burel : Je ne sais pas faire ! C'est pour ça que j'ai pris rendez-vous avec le médecin du travail pour faire une formation en début d'année prochaine !

Ségolène Ruaud : C'est écrit sur les fiches de sécurité…

Gauthier Burel : Mais je ne sais pas les lire ! (…) Je suis informaticien, je ne suis pas chimiste, et mon patron non plus. »

Au terme d'autres échanges portant sur l'évaluation des risques, lors desquels il explique qu'il « essaie de rattraper les choses » après le départ de l'ancien directeur, le gérant conclut : « écoutez, mon métier ce n'est pas de travailler pour vous. Je fais mon possible pour répondre à toutes vos demandes. Je travaille déjà 12H par jour ». Ségolène insiste à nouveau sur sa responsabilité : « C'est à vous de demander à M. Renard [le directeur général de l'entreprise] de mettre les moyens qu'il faut. Vous avez une obligation de sécurité de résultat. »[123]

Tout au long du contrôle, Gauthier Burel, comme le pharmacien Garini précédemment, souligne son incapacité à accéder aux demandes des inspectrices. En sa qualité de « [non] spécialiste », il n'est pas formé en matière de risque chimique. À l'inverse, les inspectrices insistent sur sa responsabilité – c'est « à lui de faire les choses » – et euphémisent la difficulté de certaines des conformations qu'elles demandent – « c'est écrit sur les fiches de sécurité ». En outre, alors que Gauthier Burel a tendance à se défausser sur d'autres représentant.es de son entreprise – la direction générale et ses dilemmes de déménagement, ou encore l'ancien directeur d'établissement – elles soulignent qu'en tant que gérant, il lui revient de demander à son supérieur hiérarchique les moyens humains et financiers lui permettant de se conformer à ses obligations. Si leur interlocuteur se positionne sur le registre des compétences et des contingences de la vie d'une entreprise, diluant la responsabilité entre les acteur.es et entre les périodes, les deux fonctionnaires persistent donc à invoquer ce qui doit être fait, et soulignent la responsabilité constante de l'employeur.

Face à ce refus de prendre en compte ses arguments, Gauthier Burel avance que la posture de l'inspection du travail n'est pas productive. Contrairement à la médecine du travail, ou à la Carsat, qu'il cite en exemple à plusieurs reprises dans d'autres parties du contrôle, les inspectrices ne font

123 Contrôle de Cartex effectué par Laure Mendico et Ségolène Ruaud, Gonelois, 13 décembre 2018.

que « dire que ce n'est pas bien », sans l' « assister » dans le choix des aménagements et des équipements les plus adaptés. Il pointe une spécificité de l'inspection du travail qui la différencie d'autres institutions : les agents de contrôle ne sont pas censé.es préconiser des aménagements en particulier. Leur rôle de prévention se cantonne à constater les non-conformités et, le cas échéant, à expliciter aux directions le détail de leurs obligations. En comparant les différents groupes professionnels auxquels il a affaire en matière de risque chimique, Gauthier Burel exprime donc une limite de l'inspection du travail qui peut avoir pour conséquence – comme ici – de diminuer son autorité face aux employeur.es. Ce phénomène a été analysé dans une enquête sur la conformation aux normes de sécurité dans les laboratoires scientifiques états-uniens. R. Huising montre que les technicien.nes de radioprotection, qui fréquentent régulièrement les chercheur.es et font parfois pour eux un travail peu valorisant et jugé rébarbatif (*scut work*), emportent davantage l'adhésion de ces dernier.es à la conformation que les technicien.nes en charge des risques biologiques. Ces dernier.es ne fréquentent les chercheur.es que pour leur demander de se conformer à la loi. Dans le cas qui nous occupe, la situation est différente dans la mesure où les ingénieur.es de la Carsat et la médecine du travail n'effectuent pas nécessairement de tâches dévalorisées ou rébarbatives pour les directions d'entreprise. Ils et elles ont en revanche pour mission d'épauler les directions dans le travail, parfois fastidieux et technique, de recherche des équipements les plus adaptés à la prévention des risques. Comme les technicien.nes de radioprotection (Huising, 2014), ou les préventeur.es des collectivités territoriales revendiquant une légitimité de terrain (Arnal, Pélisse, 2022), ils démontrent par ce biais l'utilité de leur expertise. À l'inverse, l'inspection du travail, réduite à un simple rôle d'injonction verbale, est moins légitime aux yeux de ce gérant. Ce dernier va jusqu'à accuser les inspectrices de vouloir qu'il « travaille pour [elles] », ce qui revient d'ailleurs à minimiser l'intérêt objectif des mises aux normes qu'elles demandent : comme le gérant de Supermarket, il présente la conformité avant tout comme une demande de l'administration, plutôt que comme quelque chose d'utile.

On retrouve ce type de justification, doublé d'une conception de la conformation comme simple façon de contenter l'inspectrice, lors de la convocation de Vincent Darche, patron de restaurant, par Fabienne Neville dans le Baldanois[124]. Cette inspectrice a réalisé deux contrôles lors desquels il n'était pas présent, et où les documents étaient inaccessibles. Le gérant n'a pas non plus répondu à ses courriers. Elle l'a alors convoqué par écrit à son bureau, en lui demandant de venir avec les documents. Il s'agit ici de la deuxième convocation, car Vincent Darche n'avait pas répondu à la première. La légitimité de Fabienne a ainsi été mise à rude épreuve par le peu de cas qui a été fait de ses requêtes, ce qui peut expliquer le registre de réprimande[125] et d'indignation qu'elle adopte.

124 Convocation de la direction du restaurant du Parc par Fabienne Neville, Baldanois, 8 octobre 2018.

125 Dans la convocation ultérieure d'un autre patron de restaurant, accusé de non-conformités persistantes en matière d'hygiène et de sécurité, Fabienne Neville adopte également un registre de réprimande (convocation du patron du restaurant des Bons Vivants par Fabienne Neville, Baldanois, 22 octobre 2018). On avait aussi constaté au chapitre 4 sa fermeté face aux sollicitations du DS CFDT de l'hôtel des Amis, qu'elle avait explicitement accusé de chercher à l'instrumentaliser dans le cadre des élections professionnelles de son entreprise. Cette inspectrice proche de la soixantaine, fille d'instituteur.es ayant exercé comme avocate en début de carrière puis échoué aux concours de la magistrature alors qu'elle réussissait celui de l'inspection du travail, semble donc adopter facilement un style d'interaction offensif, à l'instar de Marie Mounier ou de Marion Hugheneau.

> Fabienne Neville commence par faire remarquer à Vincent Darche qu'il était déjà au fait des obligations réglementaires s'appliquant à son entreprise : cet homme, qui gère trois restaurants, a été contrôlé il y a quelques mois sur un autre établissement, par Bernadette Bavro, contrôleuse du travail et collègue de Fabienne. Celle-ci est présente au début du rendez-vous pour attester du fait que sur les infractions pointées par Fabienne, « ils ne peuvent pas dire qu'ils ne savent pas ». Le gérant, après le départ de Bernadette Bavro, invoque pour sa part son incompétence en matière de sécurité des machines utilisées en cuisine, de contrats, de décompte de la durée du travail : il « ne savait pas » que sa batteuse n'était pas aux normes, et concernant les relevés d'heures, il explique qu'il a « trois établissements à gérer », ce qui est « fastidieux ». Son comptable, également présent, a une attitude plus complaisante avec l'inspectrice. Répondant à la majeure partie des sollicitations et questions de Fabienne, il adopte contrairement à son patron un ton conciliant. Il la remercie sans cesse pour ses remarques et acquiesce vigoureusement à chacune d'entre elles. Alors que l'inspectrice leur demande les relevés d'heures, il explique ne pas les avoir notés tous les mois : « on était déjà en train de s'occuper de Madame Bavro sur l'[autre restaurant], donc on a pas pu tout faire. On n'était pas contrôlé là-dessus, donc on a fait ce qu'on pouvait. »[126]

Comme Gauthier Burel, ce patron de restaurant argue de sa méconnaissance des normes légales et de son incapacité de s'y conformer. De même, son comptable suggère que la conformation aux obligations légales revient à « s'occuper de » l'inspectrice, et qu'il est logique de ne se mettre aux normes que lorsqu'on est « contrôlé là-dessus ». Tout en confortant des constats précédemment effectués sur le décompte de la durée du travail dans les petits établissements, ses propos suggèrent qu'il n'accorde pas la même légitimité et utilité à la règle que l'inspectrice. Alors que cette dernière sermonne les représentants de direction parce qu'ils ne se conforment pas à leur obligation absolue de se conformer au droit, ces derniers relativisent leur responsabilité en soulignant, pour le gérant, leurs faibles compétences juridiques, et pour le comptable, l'impossibilité contextuelle de se conformer, liée au fait qu'il n'a pas pu « s'occuper » des deux inspectrices en même temps.

3.2.2. L'impossibilité « pratique » de se conformer au droit

En matière de sécurité, d'autres représentants de direction défendent l'idée selon laquelle certaines des obligations qui leur sont imposées ne peuvent en aucun cas être remplies. Cette impossibilité pratique, également formulée dans certains contrôles, est développée de façon détaillée dans un entretien. Il a été réalisé avec deux représentants de la Fédération du BTP du Baldanois[127] : Karim Joumari, responsable juridique et social, et René Gorga, président de la commission sociale. Ce dernier, âgé de 48 ans, dirige une entreprise de menuiserie bois d'une vingtaine de salarié.es, fondée par son grand-père 50 ans plus tôt. Avant de reprendre l'entreprise familiale, il a obtenu un DESS[128] en droit et gestion après avoir étudié la gestion des entreprises et

126 Nous avons aussi observé deux autres convocations, pour des infractions similaires dans un autre restaurant, et dans un dossier de travail dissimulé dans un Taxiphone. Ces convocations ne semblent possibles que lorsque le contrôle peut exclusivement être réalisé sur pièces.

127 Entretien avec René Gorga et Karim Joumari, Fédération française du bâtiment, 24 octobre 2018.

128 « Le diplôme d'études supérieures spécialisées est un ancien diplôme de l'enseignement supérieur de niveau bac+5 préparant à la vie professionnelle » (Insee, 26 novembre 2019, « Diplôme d'études supérieures spécialisées /

des administrations dans un IUT[129]. Cet homme est réticent à évoquer avec moi les relations de l'organisation patronale avec la Direccte. Il objecte à mes relances qu'« on a des relations avec la Direccte, oui, des relations avec l'inspection du travail… on connaît les noms des inspecteurs, mais on se permet pas, de… en tant qu'organisation patronale, de les contacter pour les solliciter sur quoique ce soit ». En revanche, il est plus prolixe concernant l'injustice de certaines imputations de responsabilité.

> « René Gorga : Alors après on rentre dans un travers, je dirais, plus pratique, où vous avez beau confier au salarié, des EPI[130], les équipements qui vont bien pour qu'il soit protégé pour tout ça, il trouvera toujours une bonne raison (…). Et là malheureusement vous pouvez pas être derrière tout le monde. Moi j'ai, dans mon entreprise on est 30, il y en a 20 qui sont dehors, je peux pas être derrière les gens. (…) Là j'enlève ma casquette d'élu de la fédération du bâtiment, mais en tant que chef d'entreprise : ça, par contre, c'est très compliqué à faire entendre aux gens de l'inspection du travail. Parce qu'ils sont très… rigides par rapport à ça. Eux ils disent "ben vous leur avez donné, mais vous devez aussi contrôler qu'ils les mettent", mais dans la pratique, c'est impossible.
>
> AB : Oui, vous pouvez pas être derrière…
>
> René Gorga : C'est impossible. Et là par contre règne une certaine, je dirais – c'est pas une injustice, le mot est peut-être un peu fort, mais… iniquité non plus c'est pas le terme qui convient, mais… un décalage, entre la norme et la théorie, et la pratique.
>
> *Il explique ensuite que son entreprise a récemment été contrôlée par un organisme privé commandité par la maîtrise d'ouvrage, mais que certains salariés n'avaient pas leur carte CIBTP. Cela a pu être régularisé par la suite mais il a dû payer une amende.*
>
> René Gorga : Après moi, employeur, qu'est-ce que je peux faire derrière ? Je peux rien faire. C'est pas l'envie qui me manque de leur impacter l'argent qu'on m'a retenu, mais j'ai pas le droit.
>
> AB : Oui, du coup vous êtes coincé…
>
> René Gorga : Et voilà ! Je vais faire quoi, les mettre à pied ? J'en ai besoin sur les chantiers. Je vais leur faire un courrier ? Ça aura autant d'effet que… Enfin bref… C'est vraiment, enfin, ça c'est vraiment la pratique, c'est ce qu'on peut vivre en tant que chef d'entreprise au quotidien. (…) Et quand ça arrive, eh ben l'inspection du travail vient. Et elle vous dit que vous, l'employeur, vous êtes négligent. Alors que tout est fourni, qu'ils ont le papier qui est signé. Mais l'inspection du travail s'en moque. Et *ça,* par contre ! On le ressent, quand ça nous arrive, comme une profonde injustice, et on ne peut rien faire. »

DESS », URL : https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2148, consulté le 23 juillet 2022).

129 Ces informations ont été récoltées sur différentes pages Internet (profil LinkedIn, InfoGreffe, interviews dans la presse quotidienne régionale).

130 Équipements de protection individuelle.

Ce patron d'une petite entreprise se sert de l'entretien comme tribune pour dénoncer la « rigid[ité] » des agents de contrôle en matière de sécurité. Les employeur.es, qui doivent composer avec « l'irréductible autonomie des ouvriers du bâtiment » (Dodier, 1986, p. 67), sont dans l'incapacité non pas contextuelle, mais absolue, de surveiller constamment leur port des EPI ou de la carte CIBTP, et n'ont aucun moyen de les y contraindre[131]. Pourtant, ce sont eux qui sont responsables et sanctionné.es en cas de contrôle ou d'accident du travail, ce que René Gorga finit par qualifier comme une « profonde injustice », après avoir hésité plus tôt à employer le terme. Cet employeur me demande de « faire remonter » ce sujet dans ma thèse. En effet, il considère que les dispositions juridiques et, par là même, les professionnel.les chargé.es de contrôler leur application, sont du côté de la « théorie » et inadaptées à « ce qu'on peut vivre en tant que chef d'entreprise au quotidien », entraînant donc leur discrédit. Ce ne sont ici pas tant les normes de sécurité qui sont – comme chez d'autres employeur.es que nous avions rencontré.es – critiquées, mais bien leur application dans la « pratique », jugée impossible. Comme les employeur.es du BTP observé.es par N. Dodier en situation de contrôle, René Gorga minimise sa responsabilité hiérarchique (Dodier, 1986), en affirmant que « le salarié est au moins aussi responsable que le patron ».

Les représentant.es de petits établissements, après avoir parfois tenté d'éviter la relation administrative en ne répondant pas aux sollicitations de l'inspection du travail, sont donc les plus enclin.es à invoquer leurs contraintes professionnelles pour négocier les conditions de conformité avec l'agent de contrôle. On a analysé ici trois raisons pour lesquelles la mise en conformité est jugée impossible : l'incompétence technique, les contraintes temporelles et l'impossibilité de contrôler de façon permanente le comportement des salarié.es. Ces objections peuvent entraîner des critiques de l'inspection du travail, accusée de ne pas aider les employeur.es à remplir leurs obligations, ou d'être trop rigide dans l'application de la loi. À l'inverse, on l'a vu, les agents de contrôle, s'ils et elles peuvent prendre en compte certaines contraintes matérielles exposées par les directions d'entreprise, semblent moins sensibles aux arguments qui consistent à relativiser la responsabilité patronale dans l'application du droit du travail. L'articulation entre pratiques d'évitement et justifications *in situ* de l'impossibilité de se conformer, est donc susceptible d'entraîner un durcissement des méthodes répressives. Bien que les directions de grands établissements semblent moins coutumières des justifications en interaction, plusieurs d'entre elles pratiquent également des formes d'évitement. L'analyse d'une longue séquence d'évitements dans l'un d'entre eux permet cette fois de nous concentrer sur les obstacles que représente cette pratique patronale pour les agents de contrôle.

131 En effet, René Gorga refuse de « mettre à pied » les salarié.es fautif.ves, parce qu'il « en a besoin sur les chantiers ». Il ne mentionne pas d'autres formes de sanction n'entraînant pas d'absence, comme l'avertissement. Lorsque les agents de contrôle sont confronté.es à ce type d'argument, ils rappellent qu'ils n'ont pas à interférer dans le pouvoir de direction des employeur.es, mais que ces dernier.es sont en capacité de sanctionner les salarié.es fautif.ves. Ce type de réponse matérialise la contradiction possible entre « référence primordiale à la sécurité » et « des principes très fortement mis en avant par ailleurs comme la défense des salariés » (Dodier, 1986, p. 66-67), cette contradiction s'étant aussi observée sur mon terrain en matière de durée du travail.

3.3. L'évitement, une pratique patronale transversale et multiforme

3.3.1. Éviter l(es) agent(s) de contrôle

Dans le Gonelois, une entreprise, CourrierColis, est connue parmi les agents pour pratiquer cet évitement. Il s'agit d'une ancienne entreprise publique, chargée de l'acheminement et de la distribution des courriers et des colis destinés aux particuliers et aux entreprises, partout en France. Amélie Lechenel a, sur sa section d'inspection, une plateforme de tri de Colimax, filiale de CourrierColis. En son sein, dans une organisation du travail similaire à celle de Transportek ou de Logistik, circulent sur un convoyeur environ 150 000 colis par jour, qui sont ensuite séparés en fonction de leur zone de destination. J'ai pu observer un CHSCT et trois contrôles de cet établissement, qui compte environ 200 salarié.es.

À cette période, l'inspectrice se concentre sur deux thématiques de contrôle, au premier chef desquelles le risque chimique. En effet, parmi les colis traités figurent des cartouches d'encre usagées pour imprimante, à destination d'entreprises de recyclage. Il arrive que les colis contenant ces cartouches arrivent endommagés sur les convoyeurs et déversent un résidu d'encre usagée, aussi appelé « poudre toner » ou « poussière de toner ». Cette poudre contient des métaux lourds classés pour leur risque cancérogène, et pour lesquels, selon certain.es expert.es, toute exposition à une dose même minime est susceptible d'être dangereuse[132]. En outre, le mélange, comme ici, de ces substances les unes aux autres, est susceptible d'augmenter le risque. Ces polyexpositions à des substances chimiques ont pu être qualifiées d'« effet cocktail », la réglementation sur ce point étant encore peu précise[133]. Amélie Lechenel cherche à obtenir de la direction qu'elle mette fin aux contrats passés avec les entreprises, de façon à ce que ce type de colis soit, à terme, trié dans un entrepôt disposant des moyens adaptés. Dans l'intervalle, elle demande également, entre autres, que des EPI soient mis à disposition des salarié.es en cas d'exposition à des cartouches d'encre endommagées ; que leur prise en charge ne soit pas faite par des travailleur.es temporaires auxquel.les est interdit ce type de travaux[134] ; que ces colis soient, dès leur extraction du convoyeur, stockés dans un contenant fermé situé dans un espace de stockage ventilé, et portés au plus vite dans une déchetterie spécialisée. Or, la direction persiste à nier l'existence de ce risque, tout en s'avérant peu prompte à délivrer à l'inspectrice les documents attestant de sa prise en charge.

> Lors d'un CHSCT extraordinaire, dont l'ordre du jour est principalement consacré à la réponse au courrier de l'inspectrice, il est difficile d'obtenir des réponses claires de la

132 Bien qu'il recommande d'édicter des VLEP pour matérialiser l'évaluation du risque, l'INRS souligne ainsi que « dans l'ignorance de l'existence d'un seuil de concentration au-dessous duquel le risque est inexistant et en raison de l'irréversibilité des effets à craindre, il est primordial de souligner que les valeurs retenues ne protègent pas nécessairement les personnes exposées » (INRS, 2022, « Les valeurs limites d'exposition professionnelle. Moyens de prévention, dispositifs de mesure et d'évaluation », ED6443, p. 8.). À noter que cette remarque existait déjà dans des guides antérieurs.

133 On trouve une première prise en compte des polyexpositions dans l'article L4412-1 du Code du travail, faisant suite à la loi santé au travail du 2 août 2021.

134 Article D4154-1 du Code du travail.

> part du directeur, Habib Boussayene. Cet homme est directeur de plusieurs établissements CourrierColis depuis 15 ans. L'inspectrice l'accuse de ne pas « avoir de prise de conscience réelle du risque » : « on dirait que votre but c'est de cacher le risque dans vos réponses à courrier ». L'après-midi suivant ce CHSCT, elle contrôle le site, accompagnée du secrétaire du CHSCT, syndiqué à Solidaires. Elle cherche à prouver que des intérimaires sont bien affecté.es à des postes où ils sont susceptibles d'être exposé.es à la poudre toner. En sortant, elle me fait remarquer que les représentant.es de direction de Colimax « sont spécialistes de ça : ils te répondent, mais tu ne comprends rien du tout à ce qu'ils écrivent, c'est confus, ils sont maîtres dans l'art des réponses absconses ».[135]

En effet, la direction met plusieurs mois à répondre à chaque courrier de l'inspectrice. Celle-ci n'obtient les documents qu'elle demande qu'au terme de plusieurs relances. Par exemple, nous retournons sur place le 14 décembre[136], car l'inspectrice n'a reçu aucune nouvelle de l'entreprise après son courrier. Elle y demandait copie des contrats des différent.es travailleur.es intérimaires qu'elle avait rencontré.es dans son précédent contrôle. Amélie Lechenel a donc envoyé un mail à Habib Boussayene pour lui dire que compte tenu de son absence de réponse, elle passerait récupérer lesdits documents ce jour, à 9H30. Le directeur d'établissement, qui gère également un autre établissement à proximité, n'a pas répondu à ce courrier et n'est pas présent lorsque nous arrivons sur les lieux. La RRH semble surprise qu'Amélie n'ait pas reçu les documents, et assure les avoir envoyés. Alors qu'elle part photocopier les contrats, dont l'inspectrice a demandé la délivrance immédiate en main propre, cette dernière me fait part de sa lassitude face à une pratique qui semble courante : « c'est toujours pareil : ils n'envoient pas, et puis lorsqu'on leur dit qu'on va passer, comme par hasard ils envoient tout en 5 minutes ».

Cette stratégie d'évitement peut avoir des conséquences en termes d'effectivité du droit. Si le trafic de cartouches toner diminue d'environ un tiers entre janvier 2018 et janvier 2019, la plateforme reçoit encore environ, à titre d'exemple, 2300 cartouches usagées par jour au 14 janvier 2019[137]. Cette absence d'évolution donne lieu à deux stratégies concomitantes de la part de l'administration du travail et de Solidaires. Au printemps 2019, Amélie Lechenel est reçue par la DGT avec deux collègues d'un autre département, qui ont aussi constaté la persistance de ce risque dans d'autres entrepôts. L'autorité centrale cherche à impulser une action nationale sur cette thématique. À la même époque, le CHSCT et SUD PTT saisissent en référé « le Tribunal [de grande instance de Gonel] pour qu'il soit ordonné à CourrierColis de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des agents et la condamner en raison des manquements observés à son obligation de sécurité »[138]. Le directeur commercial de Colimax France produit alors une attestation sur l'honneur certifiant que l'entreprise a pris la décision d'arrêter le traitement de ce type de colis,

135 Participation d'Amélie Lechenel au CHSCT extraordinaire de Colimax Gonelois puis contrôle de l'établissement, Gonelois, 28 novembre 2018.

136 Récupération de documents dans l'établissement Colimax Gonelois par Amélie Lechenel, 14 décembre 2018.

137 Réponse de la direction de l'établissement Colimax Gonelois au courrier de l'inspectrice du travail daté de décembre 2018, avril 2019.

138 Extrait de l'assignation à jour fixe devant le Tribunal de grande instance de Gonel, 2019.

et que les contrats avec les fournisseurs commerciaux ont été rompus[139]. Amélie Lechenel m'assure en novembre 2019 que ce type de colis continue cependant à circuler, et que cette attestation ne vaut pas grand-chose. Elle s'en satisfait faute de mieux, le flux de colis toner étant effectivement en diminution[140]. Alors que je lui demande, à cette date, si l'initiative menée par la DGT a porté ses fruits, elle répond par la négative :

> « On en a conclu que ce serait compliqué de verbaliser en l'état (risque différé, un médecin du travail dit qu'il n'y a aucun risque, la dangerosité des produits est liée à un effet cocktail, ce que ne prennent pas en compte les textes du code du travail…) et qu'il fallait attendre les résultats de l'audience en référé puisque SUD PTT a assigné Colimax en référé pour les risques qu'ils faisaient encourir à la société. »[141]

Autrement dit, en l'absence de bonne volonté patronale les concernant, et dans un contexte où l'objectivation du risque peut s'avérer compliquée, les corps de contrôle s'en remettent à la judiciarisation du répertoire d'action syndical pour garantir la protection des salarié.es contre ce qu'ils identifient – contrairement à la direction – comme un risque. L'inspectrice m'explique qu'elle « aura du biscuit » si le juge qualifie le risque de « grave », mais que « sinon, ce sera compliqué »[142]. Deux ans plus tard, elle m'annonce que l'audience en référé a été rejetée au motif que la direction avait cessé ces contrats commerciaux concernant les cartouches toner. Elle ajoute que « ça aurait été vachement plus compliqué si [elle] avai[t] dû faire un PV, par contre, sur les toner. Parce que juridiquement c'était vraiment pourri » :

> « Amélie Lechenel : Donc j'ai essayé de faire ce que je pouvais, en essayant d'occuper un peu l'espace, d'agiter un peu des choses, de faire des courriers, de venir aux CHSCT, tout ça. Mais, je savais, au fond, que j'obtiendrais pas grand-chose. Donc j'avais que pour moi la crédibilité qu'on pouvait me donner. La seule stratégie, c'était "bonne volonté de l'employeur". Et malgré tout – alors je dis pas que c'est, c'est peut-être pas grâce à nous hein, c'était peut-être prévu que ça se passe comme ça, ou peut-être que c'était la pression des IRP, enfin franchement je suis pas sûre d'avoir eu énormément de poids dans cette affaire-là – mais le fait est qu'ils ont quand même mis en place des choses pour limiter l'exposition (…). Et de fait, ils ont rompu les contrats des toner, donc il est censé ne plus y en avoir beaucoup, sauf qu'il y a encore plein de toner qui sont vendus avec un carton retour qui passe par CourrierColis. Et donc ça, ils le maîtrisent pas, ils sont déjà sur le marché, en fait. (…) Et du coup après j'avais basculé sur le truc de précarité, et là en fait ils en ont rien à foutre. Et là par contre, c'est plus simple juridiquement, même si je sais pas ce que ça va donner au niveau du Parquet. »[143]

En effet, sur l'autre thématique saillante sur laquelle elle travaille depuis près d'un an, celle du recours abusif à l'intérim, Amélie fait le même constat d'évitement patronal. En plus de n'envoyer les documents qu'au terme de plusieurs relances, la direction conteste l'existence d'une infraction.

139 Attestation sur l'honneur du directeur commercial de l'entreprise Colimax France, avril 2019.

140 Mail d'Amélie Lechenel à mon intention, novembre 2019.

141 Mail d'Amélie Lechenel à mon intention, novembre 2019.

142 Mail d'Amélie Lechenel à mon intention, novembre 2019.

143 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

En novembre 2019, l'inspectrice m'explique : « ils m'ont répondu très tardivement que ce n'était pas du recours abusif sans s'embêter plus que ça sur la réponse »[144]. Sur une infraction qui lui paraît beaucoup moins contestable, elle affirme à cette époque qu'elle ne compte pas « laisser tomber le sujet » : « J'ai laissé en *stand-by* car j'ai été bien occupée, mais je compte les relancer et verbaliser s'ils n'embauchent pas »[145]. Après plusieurs échanges dans lesquels la direction « ne faisai[t] que [lui] répondre, "nous ne sommes pas d'accord, il n'y a pas de CDD structurels", l'inspectrice a « sent[i] qu'[elle] ne pou[rrait] rien obtenir », et est effectivement « allée au PV » un an plus tard[146].

Ce silence de CourrierColis, combiné à sa négligence dans la réponse aux courriers, est un constat partagé par des agents d'autres sites du Gonelois. J'ai pu le constater en décembre 2018, alors que je passe la semaine à Gonelbis. Au déjeuner, on apprend par une responsable d'unité de contrôle que la direction d'un établissement CourrierColis refuse que les salarié.es, qui ont fait plusieurs semaines de grève pour protester contre les suppressions d'effectifs, prennent leurs congés de Noël. Ce sont pourtant selon elle « des congés acquis », et cette RUC « a peur que ça fasse un mini France Télécom ». Elle ajoute qu'elle en a parlé avec plusieurs agents de contrôle qui ont dans leur section d'inspection des établissements CourrierColis, voire le siège départemental de l'entreprise. « Il faudrait une coordination au sein du Gonelois, qui parte du haut », ce pour quoi elle compte contacter le directeur du pôle Travail. Elle émet cependant une réserve sur le succès de cette démarche : « les agents ont beaucoup de mal à recevoir les courriers ». Pourtant, une coordination régionale d'agents de contrôle a été constituée pour assurer l'application du droit du travail dans les établissements de cette entreprise[147]. Cet euphémisme de la RUC montre que les difficultés rencontrées par Amélie Lechenel dans l'application du droit du travail pourraient être le produit d'une stratégie à l'échelle du groupe, concernant les relations avec l'administration du travail.

Ainsi, l'évitement, qui prend ici la forme d'importants délais de réponse et d'une contestation écrite de l'existence des risques, peut permettre à la direction de gagner du temps sur la mise en conformité. En effet, la charge de travail importante des agents les conduit à délaisser certaines entreprises lorsque celles-ci ne sont pas elles-mêmes réactives[148]. En fonction de la solidité des dispositions juridiques encadrant la matérialisation de l'infraction, cette stratégie d'évitement patronal peut avoir deux conséquences. En matière de risque chimique, elle conduit les agents à s'en remettre aux stratégies des élu.es, dans un contexte où les organisations syndicales, en particulier l'une d'entre elles, sont particulièrement actives dans les établissements de ce

144 Mail d'Amélie Lechenel à mon intention, novembre 2019.

145 Mail d'Amélie Lechenel à mon intention, novembre 2019.

146 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

147 Note de terrain du 13 décembre 2018, Gonelois.

148 Cette dynamique s'observe aussi dans d'autres contrôles. Frédéric Auper, inspecteur du travail, avait contrôlé un taxiphone en 2014. L'employeur n'était pas là, et il avait constaté que le seul salarié était sans-papiers et qu'il n'existait pas de registre unique du personnel. Il avait écrit à l'employeur, qui n'avait jamais répondu. L'inspecteur a ensuite oublié ce dossier. Repassant quatre ans plus tard devant l'établissement, il s'est souvenu qu'il n'avait jamais eu de réponse et, en l'absence de l'employeur lors de ce nouveau contrôle, l'a convoqué à son bureau le lundi suivant avec les documents demandés (convocation du gérant de l'établissement Taxiphone par Frédéric Auper, Gonelois, 10 décembre 2018).

département. Ce syndicat professionnel organise fréquemment des conflits collectifs avec arrêt de travail, publicise les conflits dans la presse et mène également plusieurs recours judiciaires, et ce, en ne contactant l'inspection du travail que dans la mesure où les documents produits dans l'institution peuvent servir sa stratégie syndicale[149]. On peut émettre l'hypothèse que cette configuration relativise pour les agents l'absence de poursuites pénales, parce qu'ils et elles estiment qu'il existe dans l'entreprise des contre-pouvoirs à même de garantir une application minimale du droit du travail. En revanche, dans le cas du recours abusif à l'intérim, plus solide juridiquement selon l'inspectrice, l'évitement conduit cette dernière à tenter de judiciariser elle-même l'affaire en dressant un PV.

Cette absence de réponse, on l'a vu, concerne aussi les directions de petits établissements, comme la pharmacie Garini, l'établissement de sérigraphie Cartex, ou encore le restaurant du Parc. Elle avait porté les inspectrices, selon les cas, à effectuer un nouveau contrôle, à convoquer l'employeur et, dans deux cas de non-conformité persistante, à dresser un procès-verbal. On peut s'interroger sur les poids respectifs du capital procédural ou de la stratégie d'évitement dans les silences de ces employeurs. Ces derniers disaient ne pas savoir qu'il fallait répondre aux courriers ou ne pas être au fait des procédures. À l'inverse, il est certain que les établissements de taille moyenne appartenant à des grands groupes disposent, dans leurs équipes de direction, de personnel ayant dans ses missions de répondre aux sollicitations des services de contrôle de l'État, lesquelles prennent la forme d'une production de supports écrits dont les services de ressources humaines sont coutumiers[150]. Si cet évitement peut s'interpréter différemment selon les caractéristiques de l'établissement, il demeure donc une pratique transversale aux directions quelle que soit leur taille. Une autre forme d'évitement semble cependant plus propre aux entreprises qui appartiennent à des organisations patronales : elle consiste à contourner l'agent pour s'adresser à ses supérieur.es hiérarchiques.

3.3.2. Contourner l'agent de contrôle

Des trois entretiens effectués dans les organisations patronales, c'est dans l'entretien mené avec deux représentants de la CPME de la région Grand-Flarois[151] que j'ai eu le plus accès aux pratiques d'intermédiaires du droit de cette organisation auprès de leurs adhérent.es concerné.es par des contrôles de l'inspection du travail. La propension plus grande de mes interlocuteurs à parler de

149 Cet usage de l'inspection du travail, proche de celui constaté dans l'entreprise industrielle Bur (voir chapitre 4), a pu être catégorisé par les agents comme une forme d'instrumentalisation. Discussion informelle avec Valérie Machuel, Gonelois, 20 février 2019. Discussion informelle avec le directeur du pôle Travail du Gonelois à l'occasion d'un rendez-vous manqué avec cette organisation syndicale, Gonelois, 28 février 2019.

150 Chloé Biaggi distingue, dans sa thèse sur les cadres des ressources humaines, l' « administration des relations sociales », qui désigne « l'ensemble des tâches administratives et invisibles de la gestion des relations sociales, dévaluées et déléguées aux salariées subalternes », et le « pilotage des relations sociales », qui se réfère aux « activités de travail valorisées et élitistes, qui constituent le domaine réservé des acteurs et actrices occupant des positions de direction ». C'est cette deuxième catégorie d'acteur.es qui a pour missions, outre la présidence des IRP et des négociations collectives, le fait de « représenter l'entreprise auprès d'institutions extérieures » telles que l'inspection du travail (Biaggi, 2021, p. 168).

151 L'ensemble de ce développement est tiré d'un entretien avec Joseph Guerrin et Xavier Dampuy (CPME) dans les bureaux de la CPME, Flarois, 30 mars 2018.

leurs pratiques, s'explique par le fait que j'ai été recommandée par un de leurs homologues du côté des syndicats de salarié.es, Michel Fernand, président du conseil de prud'hommes du Flarois et ancien représentant CGT. Joseph Guerrin, président et fondateur de la CPME du Flarois, me confie qu'il le « respecte beaucoup » et « [s']entend très bien avec » lui : « notre ami Fernand, c'est lui qui défend nos petits salariés, hein ! ». Je mène ainsi un entretien enregistré d'une heure avec Joseph Guerrin et Xavier Dampuy, secrétaire général de la CPME Grand-Flarois, avant d'avoir une brève entrevue avec la juriste de l'organisation, Magali Pontelt.

La CPME Grand-Flarois, bien loin du « climat poujadiste de l'époque »[152], pratique désormais selon son fondateur un « syndicalisme de services » et tente de faire en sorte que « les gens de plus en plus se renseignent avant » des assignations aux prud'hommes qui peuvent se révéler un « massacre ». Elle dispose d'un service juridique de conseil pour ses 3000 adhérent.es. 50 % d'entre eux gèrent des structures de moins de 50 salarié.es, et 35 % d'entre eux, des structures de moins de 20 salarié.es : ils constituent selon Joseph Guerrin « la cible, les plus vulnérables et les plus malheureux devant ce monstre qu'est l'administration avec ses lois ». La juriste délivre par téléphone de premières informations aux chef.fes d'entreprise qui la sollicitent, avant de les rediriger vers un.e avocat.e spécialiste pour un entretien téléphonique. Joseph Guerrin m'explique ainsi que son organisation a « un partenariat de longue date et très étroit avec le barreau de Flar ». La majeure partie des demandes qu'elle reçoit concernent le droit commercial et le droit social, ce dernier domaine représentant, d'après Joseph Guerrin, 80 % des appels.

Si ce travail de conseil et de redirection constitue la majeure partie de l'activité juridique menée au niveau local, Joseph Guerrin et Xavier Dampuy affirment également traiter eux-mêmes une dizaine de dossiers par mois. C'est le cas lorsqu'un.e employeur.e qu'ils jugent « de bonne foi » est visé.e par un procès-verbal de l'inspection du travail ou par une fermeture administrative de la part de la préfecture :

> « AB : Et l'inspection du travail, ou les procédures engagées par l'inspection du travail, ça constitue aussi une des thématiques sur lesquelles l'avocate est saisie ?
>
> Xavier Dampuy : Ils nous saisissent plus généralement en direct, pour l'inspection du travail.
>
> Joseph Guerrin : Et on va directement, nous, discuter à la Direccte. On a de très bonnes relations avec ces gens-là. Nous, on a eu de la chance, les trois, non quatre, Direccte qu'on a eus en 20 ans, c'est trois Direccte… (*pendant qu'il parle, Xavier Dampuy cite les noms et prénoms des Direccte)* Vraiment toujours compréhensifs, notamment sur les problèmes de travail au noir, de travailleurs détachés, où là, on a de réels problèmes également de compréhension de l'administration. Parce qu'il y en a qui sont de mauvaise foi et ceux-là faut les sanctionner, mais il y en a qui ont encore – on a encore vu une belle entreprise, Camping – il y en a qui méritent vraiment pas d'être

152 Pour une analyse des usages et connotations de l'étiquette « poujadisme » pour désigner les manifestations de rue des patron.nes, voir (Collovald, 1991 ; Offerlé, 2021, chap. 2).

sanctionnés, parce qu'ils n'étaient pas coutumiers du fait, et ils n'étaient pas au courant que ces gens-là n'étaient pas déclarés, quoi. Donc c'est bien entendu au chef d'entreprise de s'assurer, que, etc., mais bon vous savez comment ça se passe… Il venait de racheter cette société, c'est une société, il travaillait dans ce sens-là, alors que 80 % de sa société, de sa holding marche très très bien, il a créé de nouveaux emplois, il avait évité une faillite de l'entreprise, il est tombé là-dessus et on l'a attaqué immédiatement, bien entendu ! Donc bon, on a été voir la Direccte, la Direccte a stoppé tout ça et ils ont compris… Non, on a de très bonnes relations avec eux. (…)

AB : Et du coup les procédures de médiation qui sont mises en place avec la Direccte, ça se passe comment ?

Joseph Guerrin : Discussion, c'est surtout Xavier qui s'en occupe.

Xavier Dampuy : D'abord, enfin, je pense qu'on ne peut que se féliciter de l'état d'esprit, comme l'a rappelé le président, de la Direccte sous l'impulsion de son patron, du directeur, d'être à l'écoute des cas individuels. Ils savent par nature qu'on est une organisation responsable et respectueuse de la loi, que si on sollicite un rendez-vous et un dialogue avec l'administration, c'est que le chef d'entreprise est pour nous de bonne foi. Dès lors, ça favorise déjà *a priori* une écoute, *vraiment*, du cas du chef d'entreprise, et très souvent il y a une prise en compte de la demande et puis on arrive à trouver une solution négociée. Donc quand il y a un redressement ou des pénalités, elles sont diminuées ou étalées dans le temps, ou alors, préconisations du chef d'entreprise d'une sortie de crise, avec des mesures correctives à prendre… Mais on l'assassine pas en un mot, on lui met pas la tête sous l'eau, on lui dit pas "allez, terminé, vous avez enfreint la loi, ou vous payez, ou vous fermez". On trouve des solutions, parce que derrière je pense que la Direccte a également de plus en plus, et nous on s'en félicite parce que c'est un travail de longue haleine, la conviction que les entreprises françaises, il faut les aider pour qu'elles créent de l'activité et de l'emploi, parce qu'en faisant ça on défend l'intérêt de son pays, c'est une administration qui est au service de l'État. Et donc, de la défense du pays. Et du coup, la ligne de démarcation, c'est ce qu'a rappelé le président, c'est la bonne foi ou la mauvaise foi. On est de bonne foi, tout peut se discuter, on est de mauvaise foi…

Joseph Guerrin (*coupant*) : C'est même pas la peine. Il y a un tri ici, qui nous permet pas de raconter n'importe quoi. Dans le cas de Camping par exemple, qui est le numéro un mondial du camping – la société qui avait été rachetée – l'administration a pas perdu la face parce qu'il y a bien eu une fermeture administrative, mais à la disposition du chef d'entreprise. C'est-à-dire qu'il a fermé en donnant des vacances. Si vous voulez, ça a pas joué sur l'outil du travail.

AB : Oui d'accord, c'était pas une fermeture administrative qui était placardée…

Joseph Guerrin : Voilà, tout de suite, d'un seul coup, terminé, non. Donc là c'est intelligent : ils respectent la loi, ils ont été sanctionnés même si c'était pas de leur faute etc., mais au moins ça a pas été préjudiciable à l'outil. Et ça, c'est génial, c'est de l'intelligence naturelle ! (…)

Xavier Dampuy : Vous savez, tel qu'est fait le droit du travail, n'importe quel inspecteur du travail qui veut redresser une entreprise même très bien gérée, il le peut. Parce qu'il y a une telle complexité dans l'interprétation des textes, que si vous voulez faire un PV, vous le faites. Donc après, nous on part du principe qu'il y a des gens de bonne foi, que les inspecteurs du travail, en tous cas on l'espère, et c'est l'immense majorité des cas, ne sont pas des adversaires mais sont des fonctionnaires au sens le plus dur du mot…

Joseph Guerrin (*coupant*) : De moins en moins d'adversaires. (…)

AB : Et quand vous dites "de moins en moins d'adversaires", ça signifie qu'il y a eu un moment où c'était plus compliqué de discuter avec…

Joseph Guerrin (*coupant*) : Vous êtes trop jeune ! (*rires*) Mais moi j'ai connu les juges rouges, où les patrons de chefs d'entreprise, il y avait le moindre petit accident sur le chantier, ils étaient en taule !

AB : D'accord, ah oui, c'était un autre…

Joseph Guerrin : Vous n'avez pas connu cette époque, vous… Attendez, on a eu des périodes, 90 à 2000, où on rigolait pas hein ! Le patron c'était le voyou, condamnable immédiatement, sans… Mépris du social, mépris de ses hommes… Alors que c'est pas possible, c'est pas nous, ça. Mais bon, il y avait eu accident, donc responsabilité, donc c'est le chef d'entreprise, allez hop. Mais heureusement, ces temps-là ont été révolus, ça a changé, les gens sont compréhensifs, c'est rare maintenant quand on tombe sur vraiment des abrutis, qui ne veulent absolument rien comprendre et ne pas déroger les textes. Moi personnellement, depuis deux ans j'en ai pas vu, hein. »

Lorsque les agents de contrôle ou de la préfecture prononcent des sanctions contre des employeur.es, les membres dirigeants de la CPME Grand-Flarois mobilisent leur légitimité institutionnelle, pour leur demander un assouplissement des sanctions. Cette pratique atteste d'« une importante marge de manœuvre [des directions déconcentrées] dans l'application des pénalités », également observée par des agents des impôts au niveau des directions départementales (Spire, 2009, p. 164). Le succès de ces démarches, qui font partie, selon Joseph Guerrin, de leur « rôle social », peut être imputé au capital social dont ils disposent auprès des préfet.es ou des directeur.es d'administrations déconcentrées. De même, ces échanges périodiques peuvent contribuer à accroître leur capital social auprès de ces acteur.es institutionnel.les : ils connaissent ainsi les noms et prénoms des trois derniers directeurs régionaux du travail du Grand-Flarois. Ils précisent cependant faire du « tri » dans les demandes. Le critère de « bonne foi » qu'ils avancent n'est pas sans rappeler la façon dont les agents de l'inspection du travail jaugent eux-mêmes la bonne volonté des inspecté.es pour déterminer leur stratégie de contrôle. Elle semble ici aussi reposer sur une distinction entre irrégularité involontaire et fraude délibérée, pratiquée dans certains services comme ceux des impôts (Spire, Weidenfeld, 2015). Joseph Guerrin estime à 150 par an le nombre de dossiers ainsi négociés avec la préfecture ou l'inspection du travail.

Dans ces entrevues, qui réunissent le préfet et/ou le Direccte, un membre de la CPME, l'agent de contrôle et l'employeur.e, les deux hommes estiment que la direction départementale du travail cherche un équilibre entre la préservation de « l'outil de travail » et le fait de « garder la face ». Ils imputent le succès de ces démarches à une évolution de posture des services déconcentrés du ministère du Travail. Ces derniers prendraient davantage en considération à l'heure actuelle les bienfaits des entreprises en termes d'emploi et d'activité. La perception de cette évolution n'est pas sans rappeler les analyses sociologiques montrant l'inflexion récente du droit du travail « vers une attention presque exclusivement tournée vers l'entreprise » (Willemez, 2017b, p. 136). Elle ne se limite pas, selon mes interlocuteurs, aux directions régionales, mais concerne aussi les agents de contrôle : ces dernier.es appliqueraient les textes de façon plus « compréhensi[ve] » et seraient davantage ouverts au « dialogue ». Les représentants de la CPME arguent d'un renouvellement générationnel du corps des agents de contrôle : les nouvelles recrues auraient « un esprit beaucoup plus ouvert ». Les propos de ces deux hommes concernant le bon sens des agents de contrôle désormais, ainsi que l'opposition entre les « abrutis » idéologues et la majorité « compréhensi[ve] » des agents, font écho aux stratégies de contournement du procès-verbal ou de la fermeture administrative par les agents de contrôle eux-mêmes dans la plupart des situations.

Ce discours positif, étayé par la mention de réformes favorables aux employeur.es telle que la barémisation prud'homale ou le droit à l'erreur, tranche avec le décalage entre théorie et pratique pointé par exemple par René Gorga à la FBTP du Baldanois, ainsi qu'avec la conception de l'État français comme menace et obstacle développée par Victor Tranchet au Medef du Flarois. Cette pratique d'une organisation de défense des PME, contournant les *street-level bureaucrats* pour négocier à « l'étage du dessus », ne m'a d'ailleurs été relatée que dans cet entretien[153]. Elle contraste avec le déni, à la FBTP du Baldanois, de toute relation institutionnelle avec l'inspection du travail. Elle permet aussi de documenter un répertoire de l'action collective patronale à l'échelle régionale, peu étudié dans les rapports entre action publique et organisations patronales (Offerlé, 2009). Cette intervention postérieure à la sanction, détonne avec une pratique plus propre aux dirigeant.es des grand.es entreprises, qui cherchent à provoquer la rencontre administrative en amont des sanctions pour mieux maîtriser les demandes de conformation qui leur sont faites.

153 Dans des discussions informelles avec des agents de contrôle, ces dernier.es ont cependant pu nous faire part de pratiques de contournement. C'est le cas de Louis Sergne, inspecteur du travail dans le Gonelois, qui, suite à un contrôle sur le forfait-jour dans un établissement d'un groupe pharmaceutique, s'était rendu compte que les accords collectifs signés étaient illégaux. L'entreprise ne lui envoyant pas de document de décompte de la durée du travail, l'inspecteur envisageait de rédiger un PV pour travail dissimulé lorsque le DRH a demandé à rencontrer le directeur du pôle Travail, Paul Girut, qui l'a reçu « sans se renseigner sur le dossier ». Le DRH « s'étonnait que l'inspection du travail envisage une procédure administrative ou pénale alors que son entreprise investissait des millions d'euros en France ». Paul Girut aurait essayé de le dissuader de dresser un procès-verbal. Faute de régularisation pendant plusieurs mois, Louis Sergne a finalement rédigé un procès-verbal pour obstacle, relu et validé par sa hiérarchie (discussion informelle avec Louis Sergne, Gonelois, 21 décembre 2018).

3.4. Dans les grands établissements, prendre les devants

À trois occasions, j'ai assisté à des rendez-vous sollicités par les représentant.es de direction eux-mêmes. Ces interactions interviennent à l'occasion de la récente prise de poste de l'agent ou du représentant.e de direction, et deux d'entre eux se sont tenus dans l'enceinte de l'entreprise. Travaillant dans des multinationales cotées en Bourse, ces représentant.es[154] semblent, d'après notre enquête, la seule catégorie de directions à avoir l'initiative d'une relation choisie avec l'inspection du travail. Leurs initiatives sont d'ailleurs conformes à l'incitation, de la part de la DGT, que les employeur.es saisissent cette institution comme une partenaire et un conseil[155]. Cependant, elles sont perçues différemment par les agents de contrôle selon que les directions acceptent ou non de se soumettre aux thématiques sur lesquelles ils essaient de recentrer l'échange.

3.4.1. Provoquer l'interaction administrative pour prouver sa bonne volonté de conformation

C'est le cas de Richard Muret, directeur de l'établissement Transportek que nous avons déjà évoqué, et qui avait signifié à Amélie Lechenel avoir été nommé sur ce poste avec sa lettre d'observation comme feuille de route. Peu après le départ de l'ancien directeur et sa propre nomination, Richard Muret a contacté cette inspectrice pour lui proposer un rendez-vous. Celui-ci se tient donc quelques mois avant le contrôle que nous avons restitué ci-avant.

> Sur le chemin, l'inspectrice m'explique que comme elle savait que je serais là, elle a programmé ce rendez-vous juste après le CHSCT d'une autre entreprise, auquel nous sommes allées le matin même, non loin d'ici. Mais en fait, « elle ne sait pas du tout pourquoi il veut la voir ». Elle a « peur » que Richard Muret souhaite la rencontrer au sujet du renouvellement du bail, parce qu'elle a vu dans l'ordre du jour du prochain CHSCT de Transportek qu'il y avait un point là-dessus. L'ancien directeur lui avait dit avant de partir que pour être honnête, ils avaient gelé les investissements depuis plusieurs années parce qu'ils ne savaient pas ce qu'il allait en être du bail. Elle espère que cela ne va pas être un prétexte pour encore une fois reporter des investissements.
>
> Richard Muret nous invite à nous asseoir à la table située à côté de son bureau. Il nous propose un café que nous refusons. Il commence par dire qu'il voulait voir Amélie avant tout pour « [la] rencontrer » :

154 Il s'agit respectivement de la gestionnaire ressources humaines de Veto, entreprise de produits vétérinaires de 1500 salarié.es, diplômée d'une école de commerce à la fin des années 1990, qui est montée en grade progressivement de responsable du personnel à gestionnaire RH de toute l'entreprise ; du directeur d'établissement (à ce poste depuis 20 ans dans l'entreprise après avoir commencé comme manager) et responsable ressources humaines Quart-de-France (diplômé d'un master de droit du travail puis d'une école de commerce, a exercé dans plusieurs entreprises) de SuperCaisse, établissement de la grande distribution ; enfin, de Richard Muret, directeur d'un établissement Transportek depuis deux mois, après avoir dirigé d'autres établissements de cette entreprise depuis 30 ans.

155 Nous renvoyons à ce propos au premier chapitre de la thèse.

« Richard Muret : C'est mieux de se connaître en personne, de faire connaissance, comme on s'est échangés beaucoup de courriers sans se rencontrer. Ma nomination correspond à une inflexion du projet de l'entreprise, pour impulser un changement. »

Il pose ensuite des questions à Amélie sur son activité, cherche à savoir quelle est l'étendue de sa section d'inspection, lui dit que « ça fait beaucoup » et lui demande si les agents sont « spécialisés par profession aussi », ce à quoi l'inspectrice répond par la négative. Ses questions s'adressent ensuite à moi, qu'Amélie avait présentée comme « une collègue bientôt en poste sur Gonelet ». Richard Muret me demande si « je suis stagiaire », ce à quoi j'acquiesce, gênée, en essayant de couper court à la conversation. Le directeur poursuit ensuite sur le fait qu'on l'a aussi fait venir pour « apaiser les relations sociales » :

« Richard Muret : On a pour l'instant un dialogue social correct, et le but est d'améliorer encore les choses. Les représentants du personnel ont beaucoup d'animosité envers le DRH, c'est très crispé ; par exemple, au CHSCT où je siège seul, bien sûr, puisque c'est réglementaire, eh bien comme il n'y a pas le DRH, ça se passe extrêmement bien. »

Il explique alors que lui et les représentant.es du personnel ont sollicité le concours d'un dispositif visant à promouvoir le dialogue social auprès des entreprises[156], auquel Amélie leur avait conseillé de faire appel quelques mois plus tôt. Il ajoute que vu que toutes les organisations syndicales participent, « on n'est que 4 [représentant.es de direction] face à toutes les organisations syndicales, mais bon passons ». Amélie ne rebondit pas sur sa remarque et en profite pour demander au directeur quand sont prévues les élections du CSE[157]. Après sa réponse, elle l'interroge sur le bail, et nous apprenons que celui va être renouvelé moyennant des investissements requis par la structure propriétaire des lieux.

Dans la suite du rendez-vous, c'est Amélie qui pose des questions. Elle interroge Richard Muret sur les progrès effectués sur chacun des points du courrier d'observation qu'elle a envoyé quatre mois plus tôt, et qu'elle a sous les yeux. Le directeur répond sur plusieurs points, suite à quoi l'inspectrice lui rappelle les points du courrier « à ne pas oublier ». Le rendez-vous touche à sa fin au bout de 30 minutes. Alors que nous nous levons, Richard Muret fait basculer la discussion sur un ton plus léger et tente, semble-t-il, de créer de la connivence. Il évoque les manifestations des gilets jaunes et demande à l'inspectrice : « vous savez s'ils vont manifester encore en fin de semaine ? Moi ça me fait un peu peur tout ça... ». Amélie répond qu'elle ne sait pas, éludant la question.[158]

Cette demande de rendez-vous fait suite à un changement de direction, lui-même consécutif à des tensions importantes entre représentant.es du personnel et représentant.es de direction, ayant

156 Le dispositif Areso (Appui aux relations sociales), développé par l'Anact-Aract et le ministère du Travail, est « un dispositif d'accompagnement des entreprises dans la perspective d'améliorer la qualité et l'efficacité de leurs relations sociales » (Anact, 6 mai 2019, « Areso, le dispositif d'appui aux relations sociales ». URL : https://www.anact.fr/areso, consulté le 23 juillet 2022).

157 Le passage à ce type d'instances instaurées par les ordonnances du 22 septembre 2017, est obligatoire pour tous les établissements avant le 31 décembre 2019.

158 Rendez-vous d'Amélie Lechenel avec Richard Muret dans les locaux de Transportek, Gonelois, 28 novembre 2018.

indirectement suscité le contrôle de l'inspectrice du travail. Le nouveau directeur reçoit Amélie dans ses locaux et cherche à fournir des gages de bonne volonté : la direction a suivi les conseils de l'inspectrice en s'impliquant dans le dispositif Areso, le dialogue social est « correct » et va encore s'améliorer… Le directeur tente également d'établir une connivence, en posant à chacune d'entre nous des questions sur notre travail, et de la cerner politiquement, en cherchant à savoir son positionnement vis-à-vis des manifestations de gilets jaunes. On peut donc supposer qu'il essaie de déterminer les intentions de contrôle de l'inspectrice, tout en apparaissant comme de bonne foi et disposé à accomplir les conformations qu'elle demande. Il s'agirait ainsi d'une démarche de personnalisation de l'interaction administrative, similaire à la volonté de certain.es représentant.es du personnel de sortir du lot[159], à la différence près qu'il ne s'agit pas ici de faire recours à l'inspection mais de gagner sa confiance en tant qu'inspecté.e.

L'inspectrice, quant à elle, recentre l'échange sur les suites aux demandes qu'elle a faites dans le courrier d'observation. Dans la majeure partie du rendez-vous, Richard Muret est ainsi sommé de répondre sur chacune des non-conformités relevées dans son établissement. Il le fait de bonne grâce, ayant toujours une réponse précise à apporter à chacune des questions – bien que certaines réponses soient seulement de dire que « c'est en cours » ou qu'il a contacté une entreprise d'évaluation des risques. Il ne questionne pas l'applicabilité des mesures demandées, à part sur un remplacement d'équipement, dont il n'est pas sûr que la structure du convoyeur le supporterait. À la fin de l'échange, Amélie le félicite d'ailleurs pour sa réactivité, en lui disant que « ça avance » et que « ça n'a pas toujours été le cas ». Cette prise d'initiative, si elle ne permet peut-être pas au directeur de cerner Amélie autant qu'il l'aurait voulu, lui permet cependant, par la bonne volonté administrative dont il fait preuve à chacune des questions qui lui sont posées (Dubois, 2015), de donner à l'inspectrice la façade d'une institution qui souhaite faire avancer les choses. Cela sera, on l'a vu plus haut, confirmé par des preuves de conformation lors du contrôle qu'elle effectuera trois mois plus tard. Cette démonstration de bonne volonté patronale opère dans un contexte où les représentant.es du personnel, en particulier celles et ceux de la CGT, constituent un contre-pouvoir important au sein de l'entreprise, et ont mené plusieurs conflits collectifs dans l'entrepôt ces dernières années, cette forme de conflictualité semblant assez rare dans la logistique (Tranchant, 2019). Amélie Lechenel catégorise d'ailleurs ces élu.es comme des « alliés » de son travail de contrôle, bien que leurs pratiques syndicales puissent provoquer pour elle des difficultés de positionnement[160].

Cette initiative de l'interaction administrative est théorisée en entretien par François Delcourt, directeur adjoint des ressources humaines d'une entreprise d'assistance aux entreprises et aux particuliers située dans le Gonelois[161]. Cet homme d'une cinquantaine d'années a une formation de juriste en droit du travail : il a réalisé une thèse de doctorat sur l'inspection du travail, avant

159 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 4.

160 Ces enjeux de positionnement seront développés au chapitre 6.

161 J'ai mené cet entretien dans le cadre d'une monographie d'Assistplus, effectuée dans le cadre de la post-enquête REPONSE au sein du projet REGTRAV. Pour une version finalisée du rapport, voir (Pélisse, 2021).

d'occuper la fonction de directeur juridique du droit social dans le secteur industriel. Il a été recruté par Assistplus il y a quelques années, suite à une perte de contrat de la part de cette entreprise, nécessitant une réforme de l'organisation du temps de travail des chargé.es d'assistance téléphonique. Comme « les syndicats montaient au créneau », « il fallait quelqu'un qui ait une compétence juridique plus importante que ce qui existait ». Lors de sa prise de poste, outre d'impulser cette réforme, il a également pris contact avec l'inspection du travail :

> « AB : Et vous, la direction a des relations fréquentes de conseil, de demande d'appui, avec l'inspection ? Ça se passe comment ?
>
> François Delcourt : Alors euh, on a eu un changement d'inspectrice il y a… Presque un an. Très concrètement, avec celle qui était là en poste avant, les relations étaient absolument excellentes. Parce qu'après voilà, c'est la pratique aussi, c'est la façon dont je conçois le travail avec l'inspection du travail, euh… j'ai fait une thèse sur l'inspection donc en fait, je connais plutôt bien le monde de l'inspection du travail, et donc… (*il hésite*) Quand je suis arrivé, dans la première semaine j'ai demandé un rendez-vous avec l'inspection du travail pour faire un point avec elle. Ce qui l'a un peu surprise, mais pour moi c'était essentiel, et puis en fait la question était très simple : je suis allé, j'ai dit "écoutez voilà, je connais pas encore bien la boîte, en revanche vous la connaissez mieux que moi, donc quels sont les sujets d'actualité que vous avez sur Assistplus ? Donc je vais prendre les points". Donc elle a sorti son dossier avec plein de sous-dossiers, et on a fait le point sur l'intégralité, en disant "voilà très bien, je vais prendre tous les points, on va les régler les uns après les autres, et je reviendrai vous voir". Et en fait c'est comme ça qu'on a géré les dossiers. Donc ça crée un climat de confiance, parce qu'en fait voilà, je n'ai pas hésité à lui poser des questions sur du conseil. En revanche, euh… vous trouverez très rarement un inspecteur ou une inspectrice du travail qui va vous donner un conseil. Alors que ça fait partie de leurs missions hein. Ils sont plus dans le contrôle, mais pas tellement dans le conseil. Donc donner un conseil pour eux c'est extrêmement délicat, et en plus quand ils voient un employeur poser la question, je pense que leur premier réflexe c'est de dire "où est la douille quoi (*rit*), où est le problème ?" Parce que voilà, parce que c'est rare.
>
> AB : Oui, ce n'est pas une pratique très courante chez les employeurs.
>
> François Delcourt : Non. Les employeurs quand ils voient un inspecteur du travail, leur premier réflexe c'est pas de leur dire "vous pouvez me donner un conseil ?" (…) L'inspecteur est toujours perçu comme étant entre guillemets un ennemi, alors qu'en fait ça ne l'est pas. En tous cas c'est pas comme ça que je le conçois, c'est pour ça que j'ai toujours eu de très bonnes relations avec les inspections du travail, parce qu'en fait ça dépend comment on peut présenter les sujets. Et puis c'est des vrais partenaires. »[162]

Ce directeur adjoint des ressources humaines, dont on peut considérer qu'il est particulièrement informé des prérogatives de l'inspection du travail, ayant soutenu une thèse de doctorat sur le sujet, défend une relation partenariale avec l'inspection du travail. Dès sa prise de poste, il a pris rendez-

162 Entretien avec François Delcourt, Gonelois, 1er juin 2019.

vous avec l'inspectrice pour créer avec elle un « climat de confiance », leurs relations ayant ensuite été « excellentes ». Si cette confiance semble aussi le conduire à solliciter des conseils de la part de l'inspection, François Delcourt souligne cependant que les agents peuvent demeurer réticent.es sur ce point, et mentionne aussi la « surprise » de l'inspectrice à l'égard de sa démarche. Il l'impute à la prédominance du contrôle dans l'identité professionnelle des agents, et à leur méfiance concernant les intentions des directions d'entreprise.

Quant à Carole Poullain, l'inspectrice du travail de l'entreprise à cette époque, elle m'explique qu'elle était en contact avant l'arrivée de François Delcourt avec sa supérieure hiérarchique, directrice des ressources humaines et de la communication interne. Elle n'évoque son premier rendez-vous avec cette homme que brièvement, pour me dire qu'il « avait duré une éternité » et qu'il avait « fait mention de tous les contacts et les relations privilégiées qu'il pouvait avoir entretenu avec la DGT ». Dans une entreprise où « il n'y avait pas grand chose qui ne passait pas dans les fourches caudines du CHSCT », la direction s'est en tous cas mise en conformité sur l'ensemble des points qu'elle a soulevés. C'est le cas concernant le niveau sonore de l'*open space* sur lequel les chargé.es d'assistance répondent par téléphone à la clientèle. Comme la direction « avait l'air de très bonne volonté », Carole Poullain a tenté « son va-tout » en « demandant quelque chose qu'[elle] ne pouvait pas imposer »[163]. Elle a proposé un dispositif onéreux de mesurage à partir de l'intérieur des casques, qui n'était pas obligatoire dans la réglementation, et que la direction a mis en œuvre. De même, sa demande de régularisation sur trois ans des heures supplémentaires non comptabilisées par le logiciel chez les personnels administratifs, sous peine d'établir un procès-verbal pour travail dissimulé, a donné lieu à une régularisation en temps et en heure, concernant plus d'un millier d'heures de travail. Selon Carole Poullain, cette direction « ne [souhaite] pas être dans une approche conflictuelle des relations sociales dans l'entreprise » et adopte une gestion pacificatrice des relations sociales[164].

Les entretiens avec les représentant.es du personnel, en particulier avec deux élues CFTC coutumières de recours et menace de recours au tribunal et ayant plusieurs fois sollicité l'inspection du travail, permettent cependant de nuancer ce volontarisme patronal à l'égard de l'administration. Ces deux femmes, respectivement secrétaire et élue au CHSCT, soulignent notamment que le droit d'alerte concernant les risques psycho-sociaux sur un plateau d'assistance n'a donné lieu qu'à l'embauche d'un psychologue, là où le même type de problème s'est reproduit en 2019 sur un autre plateau d'assistance, générant un nouveau droit d'alerte. Elles dénoncent aussi la surcharge de travail des gestionnaires RH, qui se voient confier de nouvelles missions sans formation dédiée, ce qui impacte la prise en charge de ce type de problématique[165].

163 D'autres travaux ont étudié les stratégies mobilisées par un corps d'inspection pour demander aux entreprises de faire des démarches de façon volontaire, sans contrainte légale. C'est notamment le cas de Karen Boll, qui a mené une ethnographie des dispositifs collaboratifs mis en place par l'administration fiscale suédoise, pour inciter les entreprises à vérifier la régularité fiscale de leurs sous-traitants, et à ne pas signer de contrats avec ces derniers s'ils sont en fraude (Boll, 2019).

164 Entretien avec Carole Poullain, Gonelois, 8 juillet 2019.

165 Entretien avec Monique Giacomo et Marie-Ange Fargier (CFTC), Gonelois, 29 juin 2019.

Le volontarisme face à l'administration du travail ne signifie donc pas que les problématiques sont prises en charge sur le long terme, et n'empêche pas l'absence de considération des demandes des élu.es. Il permet tout du moins de « démontrer symboliquement son attention à la loi » (Edelman, 2016, p. 31), cette conformité symbolique n'étant que parfois assortie d'une conformité substantive qui atteste d'une adéquation effective avec les dispositions légales (Edelman, 2016). Cette diligence à l'égard de l'inspection du travail, qu'elle puisse être ou non interprétée comme une politique d'affichage, s'interprète en tous cas à l'aune de la forte juridicisation des relations professionnelles dans cette entreprise, attestée par le recrutement d'un juriste dans l'équipe RH, et par le contre-pouvoir que semble constituer le CHSCT. Comme chez Transportek, l'initiative de l'interaction avec l'administration du travail se développe lorsqu'il existe des collectifs autonomes sur le lieu de travail, et des syndicats qui formulent des intérêts divergents de ceux de la direction. On peut d'ailleurs se demander si l'existence de ces collectifs de travail renforce pour la direction l'éventualité que ces derniers saisissent l'inspection. Cela la porte à anticiper les conséquences de cette saisine en développant elle-même une relation partenariale avec l'agent de contrôle et en se conformer de façon stratégique au droit.

3.4.2. Provoquer un rendez-vous sans se soumettre à l'agenda de l'inspection du travail

Cette stratégie de personnalisation de la relation administrative ne porte cependant pas toujours ses fruits. En témoignent les cas où les représentant.es de direction ne se soumettent pas à l'ordre du jour de l'inspectrice et cherchent de façon trop insistante à obtenir son aval. C'est le cas de Stéphane Magelin, directeur de l'établissement Supercaisse de Baldan, et de Jonathan Coudert, responsable régional des ressources humaines Quart-de-France de SuperCaisse[166], qui ont sollicité un rendez-vous avec une inspectrice du travail.

> D'ici une semaine, la section sur laquelle se trouve SuperCaisse, que Marie Mounier avait en intérim, c'est-à-dire en plus de sa section principale, va devenir la section principale de Julien Grésy. Les deux agents reçoivent donc ensemble la direction, mais c'est Marie Mounier qui mène une grande partie de l'échange. Elle a déjà eu l'occasion d'échanger à plusieurs reprises avec Stéphane Magelin après avoir réalisé un contrôle sur le travail de nuit, et un autre sur le service de préparation de commandes, concerné par des fortes cadences et par des problématiques de sous-effectifs.
>
> Le directeur de l'établissement a profité de la présence du RRH Quart-de-France à Baldan pour solliciter cette entrevue. Ils commencent par communiquer à l'inspectrice leurs cartes de visite, puis lui présentent leurs postes respectifs et leurs trajectoires professionnelles. Marie Mounier leur demande ensuite « les raisons de [leur] venue ». Le RRH répond qu'il « s'agit d'abord de faire connaissance, et puis d'échanger sur nos actions et sur les points d'actualité que nous avons sur Baldan. Le premier ce sont bien sûr les RPS ». Ce thème a fait l'objet d'un CHSCT auquel Marie Mounier a assisté

166 Cette forme de pseudonymisation signifie que Jonathan Coudert est RRH d'un quart de la France, dont fait partie l'établissement SuperCaisse Baldan. Il a sous sa responsabilité 16 établissements SuperCaisse, mais n'a pas de bureaux dans le Baldanois.

quelques mois plus tôt. Elle avait fortement enjoint les membres du CHSCT à recourir à un cabinet d'expertise.

Jonathan Coudert déclare qu'« une expertise a été décidée » : la direction a commencé à étudier les propositions de trois cabinets. Marie Mounier leur demande de lui transmettre les propositions de cabinet en amont du prochain CHSCT, pour qu'elle puisse leur dire « [son] ressenti et [son] avis dessus ». Les deux hommes répondent, effarés, que le CHSCT a lieu après-demain, et éludent la question. L'inspectrice les interroge ensuite sur la façon dont ils comptent communiquer sur l'enquête auprès des salarié.es et des représentant.es du personnel. Elle explique qu'il faut passer du temps « à prévenir et à sensibiliser le personnel sur les tenants et les aboutissants de l'enquête », « lever les angoisses que ça peut provoquer et rassurer sur la confidentialité ». Elle les questionne sur les critères de choix des cabinets, puis affirme qu'elle « pense qu'il est important que tous les services soient représentés » et qu'il ne faut pas « se contenter d'un questionnaire » mais « faire des auditions de salariés ». Puis le RRH Quart-de-France coupe court aux conseils de Marie pour lui demander son « point de vue » :

« Jonathan Coudert : Et je voulais avoir un peu votre perception ? Votre avis d'inspectrice sur ce qui se passe dans l'entrepôt… Qu'est-ce qui vous a conduit à demander cette expertise ?

Marie Mounier, *semblant gênée* : M. Magelin le sait... Il y a eu une succession d'alertes, de signalements de salariés chez SuperCaisse, liés à des affectations, des changements de service, des fiches de fonction mal définies. Est-ce que c'est du fait de la nouvelle ou de l'ancienne direction, je n'en sais rien. Mais j'ai le sentiment que la hiérarchie n'a pas été en accompagnement de certains changements, ce qui a généré une situation de grand malaise. Je n'aime pas parler d'épuisement professionnel à tout bout de champ, mais il y a eu beaucoup d'arrêts maladie. (*le RRH note ce qu'elle dit*). Ces gens-là, vu qu'ils ont fait remonter les choses à la hiérarchie et que ça n'a pas été pris en compte à leurs yeux – et même à mes yeux d'ailleurs – leurs premiers interlocuteurs n'ont pas été la hiérarchie mais ils me l'ont plutôt signalé à moi. (…) Et ce qui est en cause, c'est le management, j'entends par là toute la chaîne managériale, je ne pointe personne en particulier.

Jonathan Coudert : Le secrétaire du CHSCT m'a dit que vous aviez échangé en toute transparence…

Marie Mounier : Oui, puisqu'il est secrétaire du CHSCT.

Jonathan Coudert : Il m'a montré le courrier que vous lui avez adressé après avoir reçu M. Dupont dans votre bureau. Vous savez que M. Dupont c'est notre ancien chargé de secteur…

Marie Mounier, *semblant surprise de la mention de ce courrier* : Je n'ai pas de commentaire à faire. J'ai été surprise de son départ précipité, c'est tout.

Jonathan Coudert : Non mais je suis d'accord avec vous, il y a un problème par rapport au management, un manque de sens face à la conduite du changement…

Marie Mounier, *le coupe* : La DRH doit être en accompagnement : je n'en dirai pas plus.

Jonathan Coudert : Oui, j'ai lu le courrier où le DRH était mis en cause.

Marie Mounier : Ça me dérange que le secrétaire du CHSCT vous ait communiqué le mail. Ce sont des choses que j'ai écrites en toute confidentialité, dans le cadre d'une conversation privée. Je n'en dirai pas beaucoup plus ici : c'est l'objet de l'expertise. Je considère en tous cas que le DRH n'a pas aidé les choses, et encore, c'est un euphémisme, mais je ne vais pas aller sur ce terrain.

Jonathan Coudert : D'accord. Ça me donne une vision plus précise de votre point de vue en tant qu'inspectrice. C'est vrai que la fonction RH doit être en accompagnement du changement et des collaborateurs…

L'échange se poursuit : Jonathan Coudert cherche toujours à avoir l'avis de l'inspectrice sur le DRH. Cette dernière semble de plus en plus nerveuse : elle lisse nerveusement avec son index la ligne de crête des dossiers qui sont à côté d'elle. Elle finit par changer de sujet : Après, ce sera le rôle de l'expert ! Bon, je crois qu'on voulait aussi parler des problèmes sur les quais de réception[167]. *La discussion s'oriente sur l'aménagement de ces quais, puis les deux hommes impulsent un nouveau sujet :*

Jonathan Coudert : On venait aussi pour vous parler d'un autre sujet, un mail que vous avez reçu…

Stéphane Magelin : Trois mails. Le 20 juillet, le secrétaire du CHSCT m'a envoyé, ainsi qu'à vous, un mail avec une photo des détritus entreposés sur un quai. Pourquoi il n'est pas venu me voir d'abord ? Pourquoi d'emblée un mail en copie, alors que j'ai traité le dossier ! De même, il m'a envoyé un mail sur une deuxième réunion qu'on avait organisée car il y avait un problème dans la préparation des commandes : il voulait y participer, mais il était hors sujet. C'était une réunion sur les produits frais ! »

Marie Mounier affirme qu'elle ne voit pas vraiment où est le mal à s'être trompé de réunion. Stéphane Magelin évoque un troisième mail, dans lequel le secrétaire du CHSCT « a fait un danger grave et imminent alors qu'il n'y avait pas vraiment de raison ». Il se plaint que cet homme écrive des courriers à l'inspection du travail au lieu de « solliciter le responsable directement » : « il faut être dans la communication ». Marie Mounier rétorque que « c'est son droit » de lui envoyer des mails, que cela « laisse une trace écrite », et que la direction doit « prendre en considération » les problèmes de chute de hauteur qui lui sont signalés. Elle suggère que « ce qui manque, c'est la confiance ».

167 Il s'agit des quais sur lesquels les salarié.es réceptionnent, sur des palettes, la marchandise destinée à être mise en rayons dans le magasin.

> L'inspectrice met ensuite un terme au rendez-vous en demandant aux deux hommes de lui envoyer le compte-rendu de la réunion au sujet de l'expertise RPS, et le comparatif d'offres concernant les cabinets. Jonathan Coudert conclut : « je me souviens d'un collaborateur de SuperCaisse qui disait, "le premier capital de l'entreprise, c'est le capital humain"». On en a conscience. » Après son départ, Marie, rangeant le dossier, découvre que cet homme a écrit, au dos de la carte de visite qu'il lui a laissée : « au plaisir de vous revoir dans d'autres circonstances ».[168]

Comme Amélie Lechenel lorsqu'elle se rend chez Transportek, Marie Mounier a accepté une entrevue avec ces deux représentants de direction de SuperCaisse sans savoir à quoi s'attendre. Le début de l'échange suggère que les deux hommes ont à cœur d'assurer l'inspection du travail de leur bonne volonté en matière de prise en charge des risques psycho-sociaux. Marie Mounier en profite pour communiquer ses préconisations en la matière. Les deux hommes cherchent ensuite à connaître son point de vue concernant le DRH et le secrétaire du CHSCT de l'établissement. Jonathan Coudert la met ainsi en difficulté en lui apprenant qu'il a en sa possession des courriers destinés à l'élu, dans lesquels la professionnelle du droit émet des hypothèses concernant le départ d'un représentant du personnel et donne son avis personnel sur les pratiques professionnelles du DRH. Les représentants de direction semblent ainsi chercher à cerner les intentions et le positionnement de l'inspection du travail dans l'entreprise. Ils lui font comprendre que ses échanges avec le secrétaire du CHSCT ne sont pas confidentiels, tout en cherchant à obtenir de sa part une condamnation orale des pratiques de cet élu. Contrairement à Richard Muret, directeur d'établissement chez Transportek, les deux hommes ont donc une approche offensive face à l'inspection du travail : ils interrompent l'échange consacré à leur conformation au droit du travail, et mettent plutôt en question son positionnement dans les relations professionnelles internes à l'établissement.

Les rendez-vous sollicités par les direction d'entreprise peuvent donc répondre à des logiques différentes. Richard Muret s'était soumis à l'agenda de l'inspectrice, et avait donné des preuves de conformation pour se montrer, selon l'inspectrice, « irréprochable ». Cette bonne volonté s'exprimait dans un établissement aux représentant.es du personnel actif.ves, et aux conflits collectifs fréquents. L'inspectrice était sortie plutôt satisfaite de ce rendez-vous. À l'inverse, la direction de SuperCaisse adopte une attitude plus offensive de mise en défaut de l'inspectrice du travail, ce qui lui fait perdre un temps le contrôle de l'échange. Cette interaction se produit dans un contexte où la représentation du personnel est, selon Marie Mounier, « endormie » et « achetée ». Seul le chargé de secteur ayant quitté l'entreprise, M. Dupont, était selon elle « un peu plus remuant ». L'inspectrice est d'ailleurs « atterrée que [le secrétaire du CHSCT] ait filé les mails [à la direction] », et surprise que la direction mentionne une mise en cause du DRH qu'elle-même n'avait formulé qu'à l'oral auprès du secrétaire du CHSCT. Alors que les informations qu'ils acquièrent dans cet échange peuvent leur permettre de mieux cerner les attendus et les failles de l'inspection du travail, leur posture n'est pas sans susciter la défiance des deux inspecteur.es. Cela est d'autant plus

168 Rendez-vous de deux représentants de direction de SuperCaisse avec Marie Mounier et Julien Grésy, Gonelois, 24 septembre 2018.

le cas que Jonathan Coudert cherche à sexualiser l'interaction, en faisant des avances à Marie Mounier derrière la carte de visite qu'il lui laisse.

Ces rendez-vous apparaissent donc comme un moyen pour les directions de se réapproprier la temporalité de la conformation. Ils mettent en évidence le poids de la taille des établissements et des caractéristiques sociales des représentant.es de direction dans les « compétences en communication permettant de prendre le contrôle des interactions bureaucratiques » (Raaphorst, 2018, p. 499). Parce qu'ils sont prévus, ils constituent des interactions anticipables, contrairement aux contrôles qui sont des interactions contraintes et le plus souvent inattendues. On avait vu plus haut que le jeu sur les délais demandés, et sur les intervalles entre contrôle, demande de conformation et contre-visite, constituait un outil important dans les stratégies de conformation des agents. Certaines directions, en particulier dans les grands établissements, cherchent ainsi à ponctuer ces délais et rythmes propres aux agents de contrôle par des interactions choisies qui peuvent leur permettre de démontrer leur bonne volonté ou de cerner le positionnement de l'agent. D'autres travaux ont d'ailleurs prouvé que ce type d'initiative est conseillé dans certaines formations destinées aux DRH déjà en poste. En 2017, un expert en ingénierie sociale ayant travaillé à la DGT, invité à une formation « Jeunes pro RH et négociations », affirme ainsi : « N'attendez pas qu'un problème surgisse pour aller voir la DIRECCTE. N'attendez pas qu'il y ait le feu » (Biaggi, 2021, p. 270). De même, le directeur des relations sociales du groupe de grande distribution Batax rappelle en 2015 aux « jeunes cadres amenés à prendre des responsabilités » : « trois fois par an, c'est à toi de prendre l'initiative de le rencontrer » : « il ne faut pas attendre que ce soit lui qui t'appelle parce que là c'est trop tard » (Benquet, 2015, p. 82).

L'incitation à adopter cette stratégie ne va cependant pas de pair, comme c'était le cas chez François Delcourt, avec une vision partenariale de l'inspection. Ce même directeur des relations sociales affirme que « l'inspecteur du travail, ce n'est pas un allié », et qu'il a « des pouvoirs exorbitants » (Benquet, 2015, p. 82). Lors d'une journée de formation destinée aux jeunes DRH de magasins de cette enseigne, il place ainsi dans une même catégorie « l'inspecteur du travail, les syndicalistes, les salariés remontés comme des pendules », dont il affirme que « ce qu'ils ont dans la tête c'est plutôt *L'Internationale* qu'autre chose » (Benquet, 2015, p. 89-90). L'auteure note ainsi que l'« investissement relationnel » qu'il défend s'applique à l'ensemble des « individus dont la profession est d'appuyer le mécontentement des salariés, de favoriser leur opposition ou de légitimer leur insatisfaction » (Benquet, 2015, p. 82). De même, dans la formation de l'ANDRH déjà citée, une partie des gestionnaires des relations sociales semblent sceptiques face à ces conseils, et pointent notamment la proximité des agents de contrôle avec des organisations d'extrême-gauche, ainsi que leur méconnaissance des entreprises (Biaggi, 2021, p. 270-271). Ces observations viennent utilement compléter nos analyses. Elles montrent notamment une méfiance des cadres des ressources humaines à l'égard de l'inspection du travail qui n'est pas ressortie dans

mes entretiens. Il est possible que mon « enclicage » dans l'administration du travail[169] ait conduit mes interlocuteurs à lisser leurs propos[170].

Prendre les devants de l'interaction avec l'inspection du travail constitue donc une pratique usitée par plusieurs directions d'établissements appartenant à des groupes. Cette « personnalisation de la relation bureaucratique » par les classes supérieures existe également sous une forme différente dans une autre administration, celle des impôts (Spire, 2011, p. 65). Elle ne revient pas, comme dans cette autre institution, à « la volonté de se réapproprier, voire de privatiser à son profit, une mission de service public » (Spire, 2011, p. 65), et ne peut donc s'appréhender comme une « domestication » de l'injonction à la conformation. Elle consiste tout du moins à attirer l'attention de l'agent d'inspection pour lui faire montre, comme les usager.es de la CAF, de sa bonne volonté administrative (Dubois, 2015), à la différence près que les acteur.es de cette bonne volonté sont bien plus doté.es en capital procédural que les allocataires rencontré.es par V. Dubois. Ces directeurs d'établissements et cadres des ressources humaines, en prenant l'initiative de ces rendez-vous, semblent chercher à maîtriser la dynamique du contrôle en personnalisant la relation avec les agents, voire en cherchant à obtenir des informations sur leur positionnement. Pour autant, ces démarches ne sont couronnées de succès que dans la mesure où ils se soumettent à l'agenda de leurs interlocuteur.es. Lorsqu'ils sollicitent, comme François Delcourt, l'inspection du travail pour savoir quels sont les « points » à « régler », ou, comme Richard Muret, acceptent d'être interrogé.es sur les efforts de conformation consentis par leur entreprise, ces cadres prouvent leur bonne volonté de conformation. Ils seront peut-être susceptibles, plus tard dans la relation, de botter en touche sur le rythme ou la mise en œuvre de certaines conformités. Inversement, lorsqu'il est patent que leur interlocuteur.e cherche à les mettre en défaut ou à obtenir d'eux une condamnation des représentant.es du personnel, les agents de contrôle contestent ce qu'ils perçoivent comme une remise en cause de leur pouvoir discrétionnaire et comme une mise à l'épreuve de leur crédibilité. De façon plus nette encore que ce que nous avons observé chez SuperCaisse, plusieurs agents relatent d'ailleurs des cas dans lesquels les directions les sollicitent pour se plaindre d'un.e de leurs élu.es et leur demander conseil. Les agents suspectent alors les directions de vouloir évaluer le succès possible d'une demande d'autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e, et refusent d'accéder à la requête de leur interlocuteur.e[171]. On retrouve dans leur réaction à ces initiatives la vigilance de ce corps professionnel à la remise en question de son autonomie ou à l'instrumentalisation dont il pourrait être victime de la part des acteur.es de l'entreprise.

*

169 Dans mes entretiens de thèse, je me suis présentée comme une étudiante faisant une recherche sur l'inspection du travail. Dans les monographies de la post-enquête REPONSE, je me suis présentée comme une chercheuse de Sciences Po missionnée par la DARES.

170 À l'exception de l'entretien mené avec Victor Tranchet (Medef). À ce propos, voir annexe n° 11.

171 Entretien avec Florent Gruaut, Baldanois, 3 février 2020 ; entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

Face aux demandes de conformation au droit du travail qui leur sont faites, les directions d'entreprise adoptent des pratiques qui varient selon leur appartenance à des organisations patronales, la taille de leur établissement et les relations professionnelles qui y ont cours. Ces stratégies dépendent aussi certainement des propriétés sociales, de la formation et de la carrière antérieure des individus qui portent ces initiatives dans leur organisation, bien que l'enquête n'ait pas permis d'approfondir cette dimension. Dans les grands établissements rattachés à des grands groupes, les directions cherchent à provoquer la rencontre avec l'inspection du travail pour assurer les agents de contrôle de leur bonne volonté ou récolter des informations sur leur positionnement. Dans d'autres cas, la réponse aux demandes de l'inspection du travail semble, *a minima* ne pas faire partie des priorités, voire donner lieu à des stratégies de non-réponse. Si certaines directions finissent par accepter l'interaction administrative, ce peut être, en particulier dans les petits établissements, pour tenter de négocier la conformation en invoquant ses contraintes professionnelles. Lorsque cependant aucune mesure n'a été prise, et lorsque le dossier semble assez solide aux agents de contrôle, cette logique d'évitement peut aboutir, quelle que soit la taille de l'établissement, à la rédaction d'un procès-verbal. La sanction est alors la conséquence de la certitude de la mauvaise volonté des directions d'entreprises, dans un contexte où les agents de contrôle jouent sur les délais temporels et sur la crédibilité qu'ils essaient de construire, pour favoriser la conformation des employeur.es sans avoir à les sanctionner. Cette pratique de la sanction s'observe ainsi quelle que soit la taille des établissements concernés.

Conclusion

Interaction rare dans la vie d'un établissement, *a fortiori* pour les plus petits d'entre eux, le contrôle de l'inspection du travail est cadré de façons différentes par les salarié.es et les représentant.es de direction, selon les caractéristiques des établissements dans lesquels ils et elles exercent. Ces divergences donnent lieu à des configurations d'interaction différenciées. Le secteur, la nature des collectifs de travail, les tensions internes à l'établissement sont susceptibles de jouer un rôle dans ces cadrages. Surtout, la taille des établissements nous semble avoir un poids important dans la formation de ces configurations. Les représentant.es de petits établissements se singularisent en effet par la contestation explicite de règles parfois jugées superflues, d'une conformation au droit jugée inatteignable ou fastidieuse, et de l'insistance abusive des agents de contrôle, ainsi que par la justification *in situ* de la non-conformation par leurs contraintes professionnelles. Cela ne signifie évidemment pas que toutes les directions de petits établissements agissent ainsi, ni que ces catégories de perception de la règle et du corps chargé de l'appliquer sont inexistantes dans les établissements plus grands. Cependant, à l'inverse, les directions de cette dernière catégorie ont davantage tendance à modérer leurs propos face à l'inspection du travail, voire à prendre l'initiative de l'interaction administrative pour retrouver une marge de manœuvre sur les contraintes posées par l'administration. Notre analyse témoigne donc d'une diversité de ressources et de pratiques face à l'administration du travail. Celles-ci ont partie liée avec les ressources fournies par la taille de

l'établissement et avec le capital procédural différencié des inspecté.es (Spire, Weidenfeld, 2015). Cela n'empêche pas que certaines pratiques, comme la conformation effective et rapide aux normes ou au contraire l'évitement de l'interaction administrative, soient partagées parmi tous les types d'établissements. Mais elles acquièrent, dès lors, un sens différencié et n'impliquent pas le même travail pour les agents de contrôle.

Confronté.es à cette diversité de configurations et de profils de direction, les agents de contrôle mettent en œuvre une variété de styles d'interaction. Face à la palette d'arguments mobilisée par les directions, les agents de contrôle ont pour point commun de ramener la discussion sur le terrain de l'obligation légale et de l'univocité de la règle. Cette pratique est caractéristique de l'activité de ces intermédiaires du droit qui en sont aussi des professionnel.les, et dont le droit constitue l'outil principal de travail. Ce sont ainsi les dispositions juridiques qui constituent le support de la demande de conformation, celle-ci pouvant être plus ou moins solide en fonction de la précision réglementaire dont les différentes situations de travail font l'objet. Au-delà de cette transversalité, les agents de contrôle mobilisent en situation différentes ressources de leur « boîte à outils discrétionnaire » (Watkins-Hayes, 2009). Les ressources qu'ils et elles ont à leur disposition dépendent à la fois de leur socialisation professionnelle et antérieure à la prise de poste, de leur perception différenciée des infractions entre elles, et de la conception qu'ils se font de leur mission. Quant à la mobilisation effective de ces ressources, elle est conditionnée par le style d'interaction employé par leur(s) interlocuteur.e(s) pendant le contrôle ou le rendez-vous.

L'expression de ces réticences à la conformation, parfois doublée de reproches adressés au droit du travail et au corps de contrôle, incite ainsi les agents à mobiliser alternativement un style d'interaction pédagogique, qui explicite le sens de la règle ou l'intérêt de la conformation pour l'employeur.e ; un style d'interaction moral, qui souligne la gravité de l'infraction constatée et les dangers qu'elle fait porter sur les salarié.es ; et un repli sur l'autorité formelle, qui explicite les sanctions associées au manquement, voire menace d'en faire usage. L'usage de ce dernier style d'interaction, de même que la confrontation aux reproches des employeur.es, peut être considéré comme un aspect éprouvant du « travail relationnel » réalisé auprès des inspecté.es (Boni-Le Goff, 2012). Cette conception se retrouve essentiellement chez les femmes, en particulier lorsque leur prise de poste est récente.

La tension entre ces différents styles d'interaction met ainsi en balance les composantes préventive et répressive de l'activité, autrement dit l'alternative toujours rejouée entre obtenir la conformation par la pédagogie ou par la menace de sanction. La résolution pratique de cette alternative fait intervenir des jugements sur les inspecté.es : les agents évaluent sans cesse la bonne volonté, matérialisée par des preuves, des directions d'entreprise. La sanction est ainsi envisagée dans les cas où, après plusieurs échanges et contre-visites, l'employeur.e est jugé.e de mauvaise volonté parce qu'il tirerait profit des délais proposés sans prouver la mise en conformité, remettant alors selon l'agent sa propre crédibilité. En sens inverse, l'agent peut aussi décider de ne pas sanctionner pour éviter de compromettre sa crédibilité face à la direction, dans un contexte où

l'exercice du pouvoir répressif peut être compliqué par les contraintes temporelles et la relation au Parquet. Les décisions de sanction sont ainsi le produit de l'interaction avec les inspecté.es (Raaphorst, Van de Walle, 2019b), tout en étant conditionnées par les dispositions des agents et par l'organisation de leur travail.

Si certain.es auteur.es, travaillant par exemple sur les inspecteur.es des impôts, témoignent d'une évolution de la tâche des corps d'inspection vers plus d'éducation et de négociation (Raaphorst, Van de Walle, 2019b, p. 2), il nous semble au contraire que cette posture « conciliatrice » de l'inspection du travail française (Hutter, 1989) était déjà constatée il y a plus de 30 ans (Dodier, 1988). En revanche, on peut faire l'hypothèse que la propension des représentant.es de direction des grands établissements, ou des membres d'organisations patronales, à chercher à recourir à la mission de conseil des agents de contrôle, ou à les contourner pour négocier directement avec leurs supérieur.es hiérarchiques, est liée à l'accent croissant mis sur les obligations de conseil et de négociation de l'inspection du travail avec les employeur.es[172]. Ces dynamiques contribueraient à reconfigurer le travail de maîtrise du cadre de l'interaction et de conviction réalisé par les agents de contrôle eux-mêmes, et les enjeux de crédibilité qui les occupent.

Le chapitre suivant vient approfondir l'analyse de ces dimensions, en se concentrant sur les établissements de plus de 50 salarié.es, doté.es de représentant.es du personnel. Si l'on a examiné l'activité de contrôle de façon dyadique, lorsqu'elle réunit un.e agent de contrôle et un.e représentant.e de direction, les agents sont souvent confronté.es dans ces établissements à une *triangulation de l'interaction de contrôle,* lorsqu'elle implique la présence simultanée des représentant.es du personnel et des représentant.es de direction. Quelles sont les attentes de ces interlocuteur.es concernant l'inspection du travail, et que nous dit cette configuration d'interaction particulière des contraintes et ressources du travail relationnel mené par les agents de contrôle auprès des inspecté.es ?

172 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 1.

Chapitre 6. L'inspection du travail dans les relations sociales. Enjeux de positionnement, pratiques de prévention et travail relationnel

> « La création de l'Inspection, qui valorisait l'exécution sans l'exercice du pouvoir de l'office, avait créé un certain type d'autorité identifiée à la personne de l'inspecteur plus qu'à son titre ou sa fonction. La personnalité de l'Inspecteur, sa dignité, sa sincérité, sa foi suppléaient à un évident manque de pouvoir légal. »
> (Reid, 1995, p. 49)

Nous avons vu au chapitre précédent que l'interaction de contrôle implique avant tout, pour les agents de l'inspection du travail, de se positionner face aux représentant.es de direction. Pour autant, cette interaction n'est pas un huis-clos entre ces deux acteur.es. Si nous avons évoqué le rôle des salarié.es dans le déroulé du contrôle, c'est bien la possibilité d'interagir à la fois avec les représentant.es de direction et les représentant.es du personnel qui fonde la spécificité du travail des agents de contrôle, et sur laquelle porte ce dernier chapitre. Nous nous intéresserons en particulier aux établissements de plus de 50 salarié.es : en 2017, 93,1 % d'entre eux disposent en effet d'une représentation du personnel instituée[1].

D'un point de vue interactionniste, la rencontre simultanée de ces deux types d'acteur.es peut être qualifiée d'interaction triangulaire, dans laquelle chacun.e peut être amené.e à exprimer des demandes à un autre acteur.e, en présence d'un.e acteur.e tiers[2]. Du point de vue de la sociologie des relations professionnelles, l'étude de ce type d'interaction revient à étudier le rôle des agents de contrôle dans les relations sociales. À l'instar de C. Biaggi, nous désignons par ce terme les relations entre les représentant.es des salarié.es et les représentant.es de la direction, dans la pluralité de formes qu'elles revêtent : négociations collectives, réunions d'instance, conflits collectifs ou encore interactions informelles régulières (Biaggi, 2021, p. 17-18). Toutefois, nous nous concentrons ici sur certaines de ces scènes, auxquelles les agents de contrôle, en vertu de leur

1 Pour rappel, ce taux diminuant à mesure qu'augmente la taille de l'établissement. À l'inverse, 96,4 % des établissements ne disposant pas de représentation du personnel sont compris entre 11 et 50 salarié.es (exploitation quantitative de l'enquête REPONSE 2017 par l'auteure, questionnaire destiné aux représentant.es de direction, pondération par établissement).

2 Par exemple, l'agent de contrôle peut interagir avec un.e représentant.e de direction en présence d'un.e représentant.e du personnel, et inversement ; de même, ces deux acteur.es peuvent échanger ensemble en présence de l'agent de contrôle.

position extérieure à l'entreprise, peuvent participer. En particulier, ils et elles sont invité.es de droit aux Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)[3]. Dans la foulée du CHSCT, ils peuvent accompagner les élu.es et la direction dans les visites d'inspection qu'ils réalisent. De même, les directions ont l'obligation d'informer les services déconcentrés du ministère du Travail lorsqu'un plan de sauvegarde de l'emploi (PSE) est prévu dans un établissement. Ce sont les services du Pôle 3E qui gèrent l'homologation de la procédure[4], mais les agents de contrôle peuvent participer aux réunions d'information-consultation du CHSCT concernant ce PSE, et traitent les demandes de licenciement de salarié.e protégé.e pour motif économique, occasionnées par cette procédure. Enfin, ils et elles peuvent requérir la présence d'un.e représentant.e du personnel lorsqu'ils effectuent un contrôle, et ce contrôle peut se produire dans des épisodes conflictuels des relations sociales.

On a vu aux chapitres 4 et 5 que les agents de contrôle appliquaient des normes professionnelles différenciées selon qu'ils interagissaient avec les représentant.es du personnel ou avec les représentant.es de direction. Dans le cadre d'interactions mettant en présence ces deux acteur.es au même moment, on peut se demander comment ils délimitent leur rôle d'intervenant.es extérieur.es doté.es de pouvoirs de conformation, et s'adressent à des acteur.es aux intérêts potentiellement antagonistes. Quelles ressources mettent-ils et elles en œuvre pour inciter, dans ces contextes, à la conformité au droit alors même que leur intervention est ponctuelle ? La réponse à ces questions implique d'approfondir la question du travail relationnel qu'effectuent les agents de contrôle. Pour rappel, ce terme désigne le travail par lequel les agents circonscrivent et entretiennent une relation administrative avec leur public, à l'instar des consultant.es en management avec leurs client.es (Boni-Le Goff, 2012). La plupart du temps, cette notion est mobilisée pour décrire l'entretien d'une relation d'empathie, de convivialité ou d'attachement, tel qu'il est prescrit par l'organisation du travail (Jeantet, 2003b ; Schütz, 2011 ; Barbier, 2012). Ce travail peut en outre engager le récit de soi, le hors-travail ou l'implication émotionnelle auprès d'autrui, ce que l'on voit chez les travailleur.es sociaux.ales (Arnal, 2015 ; Charles, 2015), les agents artistiques (Roussel, 2015) ou les diplomates (Loriol, 2010).

Le travail relationnel des agents de contrôle du ministère du Travail avec les directions d'entreprise se limite quant à lui au cadre professionnel, et ne passe pas nécessairement par la satisfaction de ce public. Le travail émotionnel (Hochschild, 2017 ; Jeantet, 2021) qu'implique leur travail relationnel peut même être à double sens. Si les agents de contrôle peuvent jouer sur l'entretien de relations partenariales de confiance, obtenir la conformité au droit peut également impliquer de jouer sur des émotions négatives (honte de l'incompétence ou de la méconnaissance de

3 Pour rappel, jusqu'en 2020, date à laquelle ces instances se transforment en commission du CSE, les CHSCT sont obligatoires dans tous les établissements de plus de 50 salarié.es. En droit, le CHSCT doit être associé à la mise en place du plan de prévention de l'entreprise. Il doit également être informé et consulté sur tous les points qui concernent la santé et les conditions de travail dans l'établissement ou dans l'entreprise. Mes observations ont pris fin avant le délai légal de constitution des CSE, et je n'ai par conséquent observé que des CHSCT.

4 Il s'agit du pôle Entreprises, emploi, économie des directions départementales du travail. Il est distinct du pôle Travail dans lequel on retrouve en particulier les services de renseignements en droit du travail et les unités de contrôle.

la règle, peur de la sanction, etc.), dont la littérature a prouvé qu'elles pouvaient constituer des motifs de conformation (May, 2005). On peut alors se demander à quelles conditions les agents de contrôle cherchent à produire l'un ou l'autre type d'émotion. Ce questionnement implique de restituer les différents *styles d'interaction* qu'ils et elles adoptent face aux représentant.es de direction et du personnel, qui sont autant de façons d'incarner leur rôle institutionnel, et de mener le travail relationnel auprès des acteur.es de l'entreprise.

C'est donc dans la restitution de ces interactions triangulaires que s'analysent le mieux les différentes formes que peut prendre ce travail relationnel. En effet, elles permettent de réinscrire le travail des agents dans les *configurations d'interaction* qui en forment les conditions de possibilité. Outre le secteur et la taille des établissements, que nous avions analysés au chapitre précédent, nous nous concentrerons ici sur les ressources des acteur.es de l'entreprise concernant la conformation au droit. En effet, ces interactions triangulaires n'ont été observées que dans les établissements de plus de 50 salarié.es, et l'on peut présumer que les représentant.es de direction sont plus doté.es en ressources que ceux des petits établissements rencontré.es au chapitre précédent[5]. Cela invite à analyser leur capital juridique et leurs stratégies de gestion des relations sociales. De même, l'observation et les récits de ces interactions triangulaires nous permettent d'approfondir une autre dimension abordée au chapitre précédent, celle des ressources des représentant.es du personnel et des collectifs de travail face aux directions, et de l'inscription du recours à l'inspection du travail dans leurs répertoires d'action. À travers l'analyse du travail relationnel des agents, on se demandera donc aussi comment les acteur.es de l'entreprise font usage de, et catégorisent, l'intervention de l'inspection du travail dans les relations sociales.

Pour ce faire, on analysera le travail des agents de contrôle selon deux types de configurations de relations sociales impliquant des positionnements différenciés. On s'intéressera tout d'abord aux cas où les représentant.es du personnel sont autonomes de la direction, n'investissent pas le répertoire d'action juridique et lui préfèrent au contraire une conflictualité collective et ouverte, qui peut impliquer la menace du recours à la violence. Dans ce contexte, la direction apparaît de bonne volonté vis-à-vis de l'inspection du travail. Le travail relationnel des agents, s'il semble préserver une forme d'équidistance entre les parties, est orienté vers la préservation d'une forme de crédibilité à l'égard de la direction, et passe par la mise à distance des répertoires d'action les plus virulents (1). Puis on étudiera, à travers l'intervention de l'inspection du travail en CHSCT, les configurations inverses, dans lesquelles les rapports de force internes à l'entreprise sont moins en faveur des représentant.es du personnel et de la conformation au droit. On s'intéressera tout d'abord à l'objectif de rééquilibrage des relations sociales que poursuit leur intervention, en analysant les conditions, effets et suites du travail de prévention mené par l'inspection du travail dans cette

5 À titre d'exemple, d'après l'enquête REPONSE 2017, parmi les représentant.es de direction ayant répondu au questionnaire, ceux des établissements de plus de 200 salarié.es sont surreprésenté.es parmi ceux qui ont au moins un bac+5. À l'inverse, les représentant.es de direction d'établissements compris entre 11 et 50 salarié.es sont surreprésenté.es parmi ceux qui ont un diplôme inférieur au bac, le bac, ou un bac+2, le taux décroissant à mesure que s'élève le niveau de diplôme (exploitation quantitative de l'enquête REPONSE 2017 par l'auteure, questionnaire destiné aux représentant.es de direction, pondération par établissement)

instance (2). Enfin, on verra l'importance que revêt le travail relationnel auprès des acteur.es de l'entreprise dans des situations catégorisées comme urgentes par les agents, et dans lesquelles ceux-ci considèrent qu'ils n'ont pas de moyens juridiques suffisants pour garantir la conformité par cette voie. Dans ces situations dans lesquelles les représentant.es du personnel sont peu prompt.es à investir une forme de conflictualité collective, l'adoption d'un style d'interaction conflictuel avec la direction devient la principale stratégie de l'inspection du travail (3).

Encadré n°1. Une intervention de l'inspection du travail dans les relations sociales, saisie par observations et par entretiens

J'ai eu l'occasion d'observer plusieurs types d'intervention de l'inspection du travail dans les relations sociales. C'est avant tout dans les CHSCT que se sont concentrées mes observations. En effet, j'ai observé sept CHSCT de six entreprises différentes, avec cinq inspectrices du travail du Gonelois et du Flarois. Quatre des établissements concernés sont des entrepôts, parmi lesquels figurent Logistik et CourrierColis, que nous avions déjà évoqués au chapitre 5. On compte également un restaurant d'entreprise, Restodentreprise, dont l'employeur est le secrétaire du CE d'une grande entreprise de la défense. Un autre établissement, Pubconseil, situe son activité dans le conseil en communication aux entreprises, tandis que le dernier est une usine de fabrication de produits de pointe pour le numérique. Ces établissements comptent entre 20 et 500 salarié.es, et sont tous rattachés à des groupes multinationaux.

Quatre de ces CHSCT sont extraordinaires et font suite à une alerte de la part des représentant.es du personnel[6]. Cette alerte peut être consécutive à la situation individuelle d'un.e salarié.e et, de façon indirecte ou directe, à une réorganisation de l'établissement, entraînant de l'avis des représentant.es du personnel des risques psychosociaux (RPS). Cette thématique est également présente dans deux CHSCT ordinaires observés. L'observation de cinq CHSCT portant sur cette problématique m'a permis d'avoir accès à différentes étapes de sa prise en charge : identification des causes du problème, recherche de mesures à mettre en place, recours à une expertise ou restitution de celle-ci. Les deux autres CHSCT se situent à la marge de cette question. Ils ne seront donc pas analysés en propre dans ce chapitre par souci de cohérence thématique, bien que leur observation ait nourri les résultats qui y sont présentés. Le premier, ordinaire, a lieu dans l'établissement CourrierColis, évoqué au chapitre précédent, et concerne avant tout le risque chimique et le règlement intérieur. Le second concerne un PSE dans une usine de fabrication de produits de pointe. Suite à trois de ces CHSCT, j'ai observé des rendez-vous de l'inspection du travail avec les représentant.es du personnel, avec un salarié et avec des représentant.es de direction.

J'ai également observé deux contrôles réunissant à la fois des représentant.es de direction et du personnel, dans les entrepôts CourrierColis et Transportek. Dans deux autres entrepôts où j'ai observé des CHSCT, j'ai également assisté à des visites d'établissement au nom du CHSCT[7].

6 Les représentant.es du personnel peuvent émettre une alerte pour danger grave et imminent, ce qui donne lieu à des obligations de la part de l'employeur (articles L4131-1 à L4132-5 du Code du travail). Cette procédure a été mobilisée dans trois établissements, tandis que dans le quatrième, l'alerte est plus informelle.

7 Le CHSCT procède à des visites d'inspection régulières de l'établissement auquel il appartient : le nombre annuel de ces visites doit être au moins égal au nombre de réunions de l'instance (article L4612-4 du Code du travail,

L'ensemble de ces observations a été complété par des entretiens où les agents de contrôle m'ont fait le récit de scènes d'interaction triangulaires et explicité leurs normes professionnelles relatives à cette partie de leur travail. Le chapitre s'appuiera enfin, à la marge, sur un entretien avec une responsable des ressources humaines et sur plusieurs extraits d'entretien avec des représentant.es du personnel.

1. Intervenir au milieu des conflits collectifs et en contexte de « bonne volonté » patronale. Une équidistance ?

Un premier type d'intervention de l'inspection du travail dans les relations sociales, se produit pendant des conflits collectifs[8]. Le rôle de l'institution dans ce contexte est codifié dans l'article R2522-1 du Code du travail. Cette disposition légale leur donne la mission, en lien avec le préfet qui constitue le principal interlocuteur cité, d'« interv[enir] en vue de rechercher une solution amiable », et impose aux directions de notifier à ces deux acteurs tout conflit collectif[9]. De même, la page du ministère du Travail consacrée au règlement des conflits individuels et collectifs insiste sur le rôle de « conciliation amiable entre les parties » que peut jouer l'inspection du travail[10]. Enfin, l'exposé des « missions et prérogatives de l'inspection du travail » souligne leur rôle dans la facilitation du dialogue social : les partenaires sociaux pourraient faire appel à elle en cas de litige[11].

L'analyse du positionnement des agents de contrôle dans ces conflits collectifs, nous permet de prolonger nos constats relatifs à la catégorie émique de crédibilité. On a vu au chapitre 5 que les agents cherchent à être crédibles auprès des représentant.es de direction, pour favoriser la possibilité de la conformation en maîtrisant l'interaction. Comment leur perception des pratiques des représentant.es du personnel s'intègre-t-elle à cette stratégie ? Pour répondre à cette question, nous nous intéresserons à des conflits collectifs dans lesquels les représentant.es du personnel, ayant

abrogé par l'ordonnance n°2017-1386 du 22 septembre 2017 mettant notamment en place les CSE, remplacé par article L2312-13 du Code du travail).

8 En France, cette dimension de médiation est un héritage du rôle attribué à l'inspection du travail dans la conciliation et l'arbitrage des conflits sociaux, qui s'est institué avec le développement d'un droit conventionnel du travail, dès les années 1920 (Viet, 1994, p. 355-359 ; Reid, 1995). Dans certains pays dans lesquels les administrations ont été très tôt affaiblies par les réformes néolibérales liées aux injonctions internationales, comme le Sénégal, c'est d'ailleurs, en contexte de très faible moyens, ce rôle qui devient privilégié sur celui du contrôle de l'application de la réglementation (Guèye, 2011, p. 182-189 ; Ndiaye, 2017, p. 88-94).

9 Pour une restitution historique du rôle de conciliation de l'inspection du travail, voir (Szarlej-Ligner, 2017, p. 122-139). Voir aussi (Chetcuti, Hatzfeld, 2007) pour une analyse de la façon dont ce rôle s'est incarné lors des conflits collectifs dans les usines Citroën et Talbot, en 1982 et 1983.

10 Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, non daté, « Le règlement des conflits individuels et collectifs », URL : https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/le-reglement-des-conflits-individuels-et-collectifs/, consulté le 4 novembre 2022.

11 Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, publié le 11 avril 2020, mis à jour le 24 novembre 2021, « Les missions et les prérogatives de l'inspection du travail ». URL : https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/le-reglement-des-conflits-individuels-et-collectifs/article/les-missions-et-les-prerogatives-de-l-inspection-du-travail-375384, consulté le 4 novembre 2022.

contribué à créer des collectifs de travail « autonomes » de la direction (Coutrot, 1996 ; Pélisse, 2009), investissent faiblement l'action juridique et institutionnelle qui constitue le cœur de métier de l'inspection du travail. Ils lui préfèrent des répertoires d'action plus collectifs, qui peuvent impliquer des arrêts de travail, la médiatisation du conflit, voire la menace du recours à la violence. Dans ce contexte, les représentant.es de direction font œuvre de bonne volonté administrative vis-à-vis de l'inspection du travail. Cette section interroge les corrélations entre ces deux postures, et le lien entre ces dernières et les styles d'interaction des agents de contrôle. Elle montre que dans ces configurations d'interaction, les agents cherchent à se distancer des répertoires d'action des salarié.es, pour entretenir leur crédibilité auprès de la direction. Selon les dispositions sociales des agents, et la définition qu'ils et elles donnent à leur rôle institutionnel, ils tentent aussi, de façons différentes, de maintenir une forme de crédibilité vis-à-vis des représentant.es du personnel. Pour le démontrer, nous questionnerons la catégorie émique d'« équidistance », exprimée par un des inspecteur.es rencontré.es. Il désigne par là le fait de conserver une distance relative à chacune des deux parties du conflit, et nous interrogerons le sens et la forme de cette pratique.

Chez Transportek, établissement dont nous avions analysé le jeu d'acteur.es au chapitre 5, Amélie Lechenel cherche, dans un contexte où elle doute de la possibilité de concrétiser la menace de sanction, à mettre en scène sa distance aux représentant.es du personnel pour cultiver la bonne volonté de conformation de la direction (1.1.). Chez Prépapharm, établissement de recherche de pointe d'un grand groupe pharmaceutique concerné par un plan de sauvegarde de l'emploi, l'inspecteur du travail et la direction s'investissent dans une relation partenariale qui doit autant à la posture de bonne volonté de la DRH qu'aux définitions du rôle de l'inspecteur lui-même (1.2.).

1.1. Mettre en scène l'équidistance. Une incarnation stratégique de la « crédibilité »

Dans la continuité de ses discours sur la crédibilité portés au chapitre 5, Amélie Lechenel, qui avait témoigné de sa difficulté en début de carrière à être « à l'aise » en contrôle, est sensible aux enjeux de légitimité propres à l'investissement dans des interactions triangulaires. C'est au sujet des contrôles et des CHSCT que cette inspectrice développe ces enjeux :

> « Amélie Lechenel : Moi, si j'ai rien à dire je suis mal quoi, donc au début t'as rien à dire parce que t'y connais rien, et en fait quand tu sors de l'INT t'es vraiment balancée sur ton secteur. T'as toutes les responsabilités qu'ont les IT qui ont dix ans d'expérience, t'as les mêmes, t'es seule, et tu te démerdes. Et t'arrives en entreprise, tu fais tes contrôles toute seule ; et t'arrives en réunion CHSCT où il y a quinze représentants du personnel qui sont là, et qui attendent tout de toi – l'employeur qui est là, et qui, la moindre faiblesse il va la sentir et tout, et t'es balancée toute seule là-dedans. Donc franchement au début ça a été difficile, et après moi, c'est vraiment en acquérant les compétences, que je me suis… un peu aguerrie, et aujourd'hui je suis

plutôt à l'aise, je me débrouille. Après je suis pas non plus une super oratrice, mais en tous cas je me sens pas vulnérable. »[12]

L'inspectrice exprime que le travail relationnel qu'elle réalise lors des contrôles et des réunions d'instance est un exercice solitaire, ce qui était déjà noté par certains inspecteurs dès la naissance de cette institution (Viet, 2022b, p. 122-123). Il implique d'interagir à la fois avec des représentant.es du personnel qui valorisent cette institution, envers laquelle ils et elles présentent de fortes attentes, et avec des représentant.es de direction qui entretiennent avec elle un rapport plus distant et peuvent chercher à la mettre en défaut publiquement. C'est l'acquisition de compétences juridiques et techniques supplémentaires qui lui a permis de se sentir plus légitime à prendre la parole. Elle souligne en revanche un autre facteur de légitimité, relatif à l'éloquence et à la capacité de prendre la parole, qu'elle ne pense pas posséder, ce qui fait écho à d'autres travaux sur le caractère inégalement distribué de la prise de parole en public selon le genre (Navarre, 2015).

Ces demandes antithétiques ont été particulièrement fortes chez Transportek. Pour rappel, comme on l'a montré au chapitre précédent, dans cet établissement de 150 salarié.es, situé dans le secteur de la messagerie et du fret express, les relations sociales sont particulièrement tendues. Tout d'abord, l'inspectrice a affaire à des représentant.es du personnel autonomes de la direction (Coutrot, 1996 ; Pélisse, 2009), qui font appel à d'autres répertoires d'action que le droit, et peuvent s'avérer particulièrement virulent.es. En outre, est sollicitée de façon insistante à la fois par la direction et par les élu.es, et a donc le choix entre mission d'arbitrage et mission de contrôle. Amélie Lechenel décide de ne pas répondre aux demandes d'arbitrage des relations sociales et de se concentrer sur ses missions de contrôle. Elle relève une série de manquements en matière d'hygiène et de sécurité. Pour ceux-ci, le Code du travail lui confère des pouvoirs de coercition substantiels. Elle prononce ainsi quatre mises en demeure dont l'irrespect expose la direction à des sanctions pénales. Enfin, elle constate que le nouveau directeur d'établissement met en scène sa bonne volonté. L'inspectrice préfère alors attendre pour lui demander de nouvelles conformations. Sur ces sujets sur lesquels elle ne pense pas être suivie par le parquet, son travail relationnel n'implique pas de jouer sur des émotions négatives. Il consiste à entretenir une « crédibilité » auprès de la direction en demandant des conformations réalistes.

Quels enjeux de positionnement entre les acteur.es crée cette configuration d'interaction ? Que cela dit-il de la façon dont Amélie Lechenel définit son rôle d'inspectrice du travail dans les relations sociales ? Nous verrons que l'inspectrice cherche à prouver à ces représentant.es du personnel vindicatif.ves son efficacité (1.1.1.). Dans le même temps, devant une direction de bonne volonté, elle observe une certaine distance vis-à-vis des pratiques syndicales les plus virulentes (1.1.2.).

12 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

1.1.1. Faire ses preuves face aux représentant.es du personnel

Lorsqu'elle évoque les représentant.es du personnel de Transportek, Amélie Lechenel introduit des questionnements relatifs à sa légitimité. Ces élu.es, majoritairement des hommes ouvriers, pratiquent fréquemment des formes d'action collectives telles que la grève et le débrayage, pour faire entendre leurs revendications en matière de sécurité. L'équipe syndicale CGT, menée par Wassim Raihani, secrétaire de la section syndicale, délégué syndical et élu au CHSCT, est le noyau dur d'un collectif autonome de la direction, à même de s'opposer aux pratiques patronales et de fédérer les salarié.es autour d'une cause. Alors que je l'interroge sur les conséquences d'être une femme inspectrice dans des établissements aux effectifs masculins, cette inspectrice du travail de 32 ans exprime le sentiment d'avoir dû être « validée » par les élu.es CGT de Transportek pour être prise au sérieux :

> « Amélie Lechenel : Et clairement sur les rapports de genre, la personne avant moi c'était Gérard Codert, qui est un homme d'un certain âge, qui était hyper pote avec tous les gars de la CGT de Transportek, parce que lui-même était à la CGT ; je pense qu'ils se voyaient en interpro ; lui il est pas… Son positionnement d'inspecteur est très différent du mien, il… Il la joue franco, je pense qu'il se cache même pas d'être à la CGT, tu vois. Et il était hyper pote avec Raihani, il leur donnait raison sur tout et sur machin. Et donc quand ils sont arrivés, je pense qu'ils se sont dits, bon – et au début ils me servaient vachement "M. Gérard Codert", tu vois. Et je pense qu'aujourd'hui ils me respectent, et clairement c'est grâce à mon travail : parce que j'ai fait des gros contrôles, que j'ai quand même obtenu pas mal de choses, que j'ai été assez exigeante dans ce que j'ai demandé, que j'ai fait des refus de licenciements[13] assez chiadés, et Raihani, je pense qu'il est assez bon en droit, et… D'ailleurs il m'a dit que son avocate lui avait dit que mes décisions elles étaient… Que j'avais vraiment taffé, tu vois. Il me l'a dit (*elle fait un petit sourire*).
>
> AB : Tu as eu un bon point ! (*rires*)
>
> Amélie Lechenel : Voilà... (…) En fait, voilà, ils m'ont validée, par mon travail. [Alors] que Codert, concrètement, j'ai vu ses courriers, pour le coup il a demandé des trucs il a jamais rien obtenu ; il a fait des mises en demeure qui n'ont pas été exécutées, il a rien fait derrière ; enfin… Franchement, il a rien obtenu, sur Transportek. Mais, de toute façon, voilà… De fait, c'était OK. Et ils le ressortent encore de temps en temps, tu vois, Codert et tout. Et en fait lui il avait pas tant travaillé. Il avait juste besoin d'être avec sa grosse voix et… Voilà. (…) Par contre moi j'ai dû bosser pour avoir le statut qu'ils me… que j'ai aujourd'hui. Mais par contre j'ai pas le même statut auprès de la direction que Gérard Codert. Parce que lui il était vraiment vu comme… Le sale gauchiste (*rires*).
>
> AB : Et ce truc de "il faut faire ses preuves en montrant ses compétences", tu l'as retrouvé dans d'autres boîtes, avec les IRP ? Après c'est vrai que chez CourrierColis c'est pas le même relationnel…

13 La direction a soumis plusieurs demandes d'autorisation de licenciement d'élu.es CGT pour faute grave à l'inspection du travail, qu'Amélie Lechenel a toutes refusées.

> Amélie Lechenel : Après en fait il y a aussi un truc… Je pense que tu peux le retrouver quand les IRP sont très aguerris, sont très bons, ont déjà vu aussi pas mal d'inspecteurs, ont l'habitude, et tout. Moi j'ai aussi beaucoup d'IRP qui sont eux-mêmes pas très à l'aise, qui débutent, qui ont besoin de toi, et qui du coup sont dans un rapport hyper… Ils attendent de toi, ils pensent que tu peux les aider, limite ils sont sur-respectueux, enfin c'est pas ça le mot que je veux dire mais… Tu sais, c'est "madame l'inspectrice", quoi. Et là du coup, je pense qu'il y a vraiment un rapport de domination un peu inversé, du fait que je maîtrise le droit et tout. »[14]

Tandis que Gérard Codert, ancien inspecteur de Transportek, avait rapidement été jugé crédible par les représentant.es du personnel du fait de son *hexis* masculine, de son appartenance syndicale et de son opposition frontale à la direction, Amélie Lechenel estime avoir dû fournir la preuve de ses compétences juridiques et de sa capacité à exercer une autorité sur la direction, pour être « validée » par les élu.es. En particulier, c'est par l'intermédiaire d'une autre professionnelle du droit, l'avocate de la CGT, que Wassim Raihani a jugé que l'inspectrice « boss[ait] bien ». Ces élu.es semblent minorer l'intérêt du répertoire d'action juridique lorsqu'il ne s'accompagne pas d'un style d'interaction conflictuel avec la direction. Cela semble mettre en jeu les rapports sociaux de sexe. Dès lors, ils présentent des attentes différentes de celles des IRP « pas très à l'aise » : selon elle, ces dernier.es reconnaissent son pouvoir symbolique et présentent de fortes attentes envers elle. L'investissement de l'inspectrice dans le dossier est « valid[é] » lorsqu'il la conduit à exercer son autorité administrative sur la direction, comme lorsqu'elle refuse le licenciement de Wassim Raihani. Ces attentes sont celles de représentant.es du personnel qui semblent avoir une longue expérience des pratiques syndicales, des conflits collectifs et des relations avec l'administration du travail. Elles montrent que dans certaines configurations, les agents de contrôle peuvent aussi être préoccupé.es par leur crédibilité face aux représentant.es du personnel. En effet, lorsque les élu.es sollicitent l'intervention de l'inspection du travail face à l'employeur.e, c'est précisément la « représentation » que les agents effectuent devant eux (Goffman, 1973) qui constitue le « service » que ces *street-level bureaucrats* rendent à cette catégorie de public (Lipsky, 1980). Autrement dit, en CHSCT et dans certains contrôles, le travail relationnel effectué par l'agent pour convaincre la direction de se conformer au droit, se produit face aux représentant.es du personnel, lesquel.les peuvent être amené.es à juger son travail. Cela est d'autant plus le cas lorsqu'ils disposent de ressources qui leur permettent de relativiser la place du recours à l'inspection du travail dans leurs répertoires d'action syndicaux.

Plus loin dans l'entretien, l'inspectrice explique en effet qu'avant de « connaître » les élu.es, elle avait tenté de « co-établir des stratégies » avec eux. Elle leur avait conseillé de lancer une alerte sociale au CSE. Cela lui aurait permis d'avoir accès à de plus amples informations sur les effectifs au sein de l'établissement, et de mener une enquête sur la précarité dans l'entreprise dont les résultats auraient été communicables aux IRP. Mais les élu.es n'ont jamais donné suite. Amélie a alors décidé de « faire son petit bonhomme de chemin » de son côté et d'acter que les IRP n'avaient « pas le même agenda » qu'elle. Ce récit indique que ces élu.es, bien que suffisamment formé.es et

14 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

autonomes de la direction pour faciliter le travail de l'inspectrice et mener avec elles des actions coordonnées, n'y trouvent pas d'intérêt syndical. Ils préfèrent chercher l'application du droit du travail en faisant grève et en publicisant les manquements de la direction[15]. Si cette inspectrice a le sentiment d'avoir dû être validée par les représentant.es du personnel, qui par ailleurs investissent peu le répertoire d'action juridique, comment se positionne-t-elle par rapport à eux lorsqu'elle est devant la direction ?

1.1.2. Ne pas avoir l'air trop proche des élu.es pour rester crédible

Si Amélie Lechenel met en évidence, dans les « coulisses » de l'entretien (Goffman, 1973), les enjeux de crédibilité vis-à-vis des représentant.es du personnel, elle adopte au contraire, sur la « scène » des relations sociales, une certaine distance avec leurs répertoires d'action syndicaux. Comme elle considère que le parquet ne suivrait pas ses procès-verbaux si les mises en demeure n'étaient pas respectées, il lui semble nécessaire de conserver sa crédibilité auprès de la direction pour garantir sa conformité effective avec le droit. L'observation d'un contrôle de l'entrepôt permet de mettre en évidence des enjeux de crédibilité croisés, spécifiques à ces configurations d'interaction triangulaires, et le travail relationnel qui en découle.

> Ce contrôle se produit quelques mois après qu'Amélie Lechenel a rencontré Richard Muret[16]. Il s'agit de la première contre-visite de l'inspection du travail suite aux multiples mises en demeure qu'elle avait prononcées en juillet 2018, concernant l'aération des sanitaires, la mise aux normes des vestiaires et la sécurisation de l'entrepôt pour éviter les risques de chute et de collision. Alors que nous sommes en voiture, Amélie me prévient que les élu.es CGT ont lancé, depuis une semaine, deux débrayages. Comme elle l'avait déjà fait un an plus tôt, elle compte cependant, refuser d'être prise à parti par chacun.e des acteur.es de l'établissement : « on fait l'autruche : le débrayage, on n'en a pas entendu parler, les raisons du débrayage, non plus. On est là pour l'hygiène et la sécurité, c'est tout. »
>
> Avant d'arriver au bureau du directeur, nous avons affaire au gardien puis à plusieurs groupes de salarié.es. Notre arrivée semble les crisper plus que dans d'autres contrôles que j'ai observés. Nous finissons par monter seules au bureau du RH, qui accompagne d'habitude Amélie lors de ses contrôles. Comme il n'est pas là, nous nous rendons au bureau de Richard Muret. Celui-ci, qui a été prévenu par le gardien, nous salue cordialement et nous présente avec fierté le nouveau préventeur des risques, qu'il a « embauché après [la] venue » d'Amélie. Ils proposent de nous accompagner. Alors qu'il enfile ses chaussures de sécurité, je demande discrètement à Amélie si elle va

15 Dans un cadre bilatéral, lorsque les élu.es sont expérimenté.es et ont des objectifs distincts de ceux de l'inspection du travail, les agents de contrôle peuvent parfois les accuser d'instrumentaliser l'inspection du travail, parce qu'ils et elles réclameraient des interventions sans faciliter en retour leur travail. À ce sujet, voir chapitre 4.

16 Pour une analyse de ce rendez-vous, voir chapitre 5.

« prévenir les représentant.es du personnel »[17], mais elle me répond avec un petit sourire qu'elle « tient à sa santé mentale ».

Nous commençons la visite par les vestiaires, puis sortons de l'entrepôt pour nous diriger vers le local maintenance. Richard Muret lance à Amélie : « vous savez qu'on a eu un mouvement ? ». Amélie répond qu'elle ne « savai[t] pas », et le directeur ajoute qu'« ils ont débrayé, lundi dernier et aussi hier… à propos des NAO »[18]. Amélie hoche la tête sans répondre. La visite se poursuit à l'intérieur de l'entrepôt, ce qui est l'occasion pour l'inspectrice de faire des remarques. Alors que nous sommes au milieu de l'entrepôt, Wassim Raihani et d'autres élu.es s'approchent de nous et nous nous arrêtons. Wassim Raihani pointe Richard Muret du doigt et s'écrie : « Monsieur Morel, je voudrais vous informer que nous allons nous mettre en grève à 19H, pour nos conditions de travail ». Il continue à énumérer les raisons de la grève d'un ton véhément ; j'ai du mal à entendre et ne parviens pas à me faufiler au milieu du petit groupe qui s'est formé – trois représentant.es de direction, trois représentant.es du personnel, l'inspectrice, et moi. Richard Muret s'agace et ne cesse de répéter : « je suis avec Madame l'inspectrice ». Nous finissons par avancer, et les élu.es nous suivent en commençant à nous interpeller[19] sur différents problèmes : « une sortie de secours est condamnée depuis une semaine », un salarié a eu « trois côtes cassées » dans un accident du travail, des armes sont transportées sur le convoyeur, ainsi que des cages d'animaux, « même des petits chiots » – ils cherchent alors à nous montrer des photos d'animaux écrasés. Amélie les évite du regard, pose des questions à Richard Muret sur certains des points soulevés par les élu.es ou, concernant l'accident du travail, dit aux élu.es qu'il aurait fallu lui « faire un mail ». Quant au directeur, il conteste les faits allégués par les élu.es puis lâche « on va finir par laisser M. Raihani avec Madame l'inspectrice, à ce compte ! ».

Nous arrivons ensuite devant la salle de repos, où une trentaine de salarié.es, qui viennent de voter la grève, sont rassemblé.es. Wassim Raihani propose à l'inspectrice de rentrer « vérifier », parce que la cuisine est « dans un état déplorable » et que les micro-ondes « ne marchent pas ». Le directeur refuse d'accompagner l'inspectrice : « Ah non non, moi je ne rentre pas là-dedans, vous êtes en débrayage, moi je ne rentre pas ». Amélie s'engouffre dans la pièce et se dirige directement vers les micro-ondes. Nous tombons sur le RRH, qui est en train de relever les noms des grévistes, et qui nous dit à peine bonjour. Les salarié.es, auxquel.les nous n'avons pas été présenté.es, nous regardent d'un air amusé et font des plaisanteries. Un salarié vient nous dire qu' « on peut laisser sa gamelle dedans pendant une demi-heure mais [que] ça ne chauffe pas ». Wassim Raihani continue à expliquer à Amélie les raisons du débrayage, et l'inspectrice finit par lui dire : « Oui oui, vous faites un débrayage, ça c'est votre rôle ! Vous faites votre travail syndical, et moi je fais mon travail d'inspectrice. Chacun son rôle. Je n'ai pas des super-pouvoirs. »

17 Les représentant.es du personnel sont informé.es de droit de la présence de l'inspection du travail et peuvent l'accompagner dans son contrôle si ils le souhaitent (article L2312-10 du Code du travail, pour les dispositions successives à la mise en place des CSE).

18 Négociations annuelles obligatoires.

19 Ayant été présentée comme inspectrice en stage dans cet établissement, je suis aussi interpellé par les élu.es.

> Nous rejoignons ensuite l'équipe de direction qui nous attendait dehors. La directrice d'exploitation propose de nous présenter un Powerpoint concernant les mesures de réaménagement du plan de circulation qui sont en train d'être mises en place. Nous montons dans les bureaux. Alors que nous sommes dans la salle de réunion, séparée du couloir par de fines cloisons, nous entendons du bruit à l'extérieur. Les 30 salarié.es se sont réuni.es devant la salle et tapent sur la porte et les murs. Tant l'équipe de direction, que l'inspectrice du travail, font mine de ne pas entendre et poursuivent leurs échanges. Les salarié.es partent au bout d'une dizaine de minutes, et nous ne les croisons pas lorsque nous sortons de l'établissement, au terme de ces deux heures de contrôle.
>
> En sortant, Amélie me dit qu'elle est « reconnaissante » à Richard Muret de ne pas avoir fait comme l'ancien directeur, qui « criait au scandale tout le temps et n'arrêtait pas de se plaindre » à elle des débrayages, ce qui « prenait toute la conversation ». Elle ajoute que même si elle « aime bien » Wassim Raihani, son comportement pendant le contrôle a été « contre-productif ». S'il y a vraiment eu un accident du travail, pourquoi ne lui communique-t-il l'information que quinze jours après, « pile au moment du contrôle » ? Cela la met « en porte-à-faux » : « si [elle] prend position, ça va [la] décrédibiliser, c'est sûr ». Le lendemain, d'ailleurs, le directeur lui enverra la déclaration d'accident du travail : Amélie me dit que le salarié concerné n'a pas eu d'arrêt de travail, donc il est peu probable qu'il ait eu trois côtes cassées.[20]

Dans ce contrôle, qui se produit lors d'un conflit collectif, les élu.es CGT exercent une pression physique sur la direction et l'inspection du travail. Ils poursuivent le directeur de l'établissement pour exprimer leur mécontentement, puis l'agent de contrôle pour l'interpeller sur des situations qu'ils jugent irrégulières. Les représentant.es de la direction semblent particulièrement incommodé.es par le fait que les représentant.es du personnel les talonnent tout au long du contrôle. Cette pression atteint son point culminant lors de la réunion où, enfermé.es dans une salle, nous entendons les salarié.es, posté.es devant la porte, taper sur les murs. Cette pratique collective rappelle celle du « défilé ». Faisant partie du « tintouin », c'est-à-dire des formes d'expression collective du mécontentement observées dans plusieurs grandes entreprises industrielles dans les années 1970, elle consiste pour les salarié.es à défiler en nombre dans les couloirs des bureaux des personnels administratifs et de la direction. Il s'agit alors de « mettre l'employeur en présence physique de la menace » et de renverser temporairement les rapports de pouvoir internes à l'entreprise (Morel, 1994, p. 82-102). On voit ici que la direction n'est pas ici la seule destinataire de cette démonstration de force, qui s'adresse aussi à l'inspectrice du travail elle-même.

Richard Muret, suivi par ses subordonné.es, décide de ne pas tenir compte de cette situation. En effet, s'il tentait de rappeler les salarié.es à l'ordre, il se trouverait confronté à des salarié.es en supériorité numérique, ce qui explique aussi qu'il ait refusé d'entrer dans la salle de repos. En revanche, dans l'entrepôt et alors que les élu.es ne sont que quatre, il exprime son agacement face à ces pratiques syndicales, qui l'empêchent de montrer à « Madame l'inspectrice » sa bonne volonté de conformation. Quant à l'inspectrice du travail, elle n'exprime aucune émotion liée à l'expression collective du mécontentement par les salarié.es, et met ainsi en œuvre une forme de maîtrise de soi.

20 Notes de terrain des 12 et 13 mars 2019, Gonelois.

De plus, elle n'interagit pas avec les représentant.es du personnel de façon poussée. Sur certains points, elle interroge directement Richard Muret sur sa version des faits ; sur l'accident du travail, elle s'étonne de n'avoir pas été informée mais reproche aux élu.es de ne pas lui avoir écrit ; sur l'état de la salle de repos, elle ne répond à aucun des deux hommes mais entre directement contrôler la pièce, sans se présenter aux salarié.es pendant les quelques minutes où elle y reste. Elle prête donc attention à certaines plaintes des représentant.es du personnel, sans jamais aller explicitement dans leur sens. De plus, comme elle m'en avait informée avant notre arrivée, elle ne s'intéresse pas aux raisons et conditions du débrayage, et n'écoute les élu.es que lorsqu'ils pointent des manquements concrets en matière d'hygiène et de sécurité. Elle distingue alors son « travail d'inspectrice » du « travail syndical » mené par les élu.es, et affirme qu'elle n'a pas de « super-pouvoirs ».

Si ce positionnement s'explique tout d'abord par la nécessité de réduire les attentes des élu.es à son égard et de circonscrire son rôle, il s'interprète également à l'aune des outils qu'elle mobilise, en vertu de son pouvoir discrétionnaire (Watkins-Hayes, 2009), pour conserver auprès de la direction une forme de crédibilité. Dans un contexte où Amélie Lechenel juge ses pouvoirs de coercition et de sanction juridiques insuffisants pour susciter la conformation, elle considère qu'une proximité publique trop importante avec les représentant.es du personnel la « décrédibilise[rait] » auprès de la direction. Sa stratégie est aussi liée à sa perception de la relation que chacun.e des acteur.es entretient à l'inspection du travail. Elle considère que la nouvelle direction facilite plus son travail que l'ancienne direction, car elle concentre les discussions sur la conformation et non sur l'état des relations sociales, dans lesquelles l'inspectrice se refuse à intervenir au risque d'être mise en « porte-à-faux ». À l'inverse, elle juge « contre-producti[ves] » les stratégies de pression et d'amplification du risque des représentant.es du personnel. On peut émettre l'hypothèse que comme ces stratégies s'appuient sur des menaces de violence physique, elle ne veut, par conséquent, pas y être associée, ces répertoires d'action étant facilement disqualifiés (Giraud et al., 2018, p. 182-183). Alors qu'Amélie Lechenel m'explique en coulisses qu'elle « aime bien » le travail qu'effectue Wassim Raihani, elle se garde devant la direction de toute validation de ses propos ou de ses pratiques. Dans l'entretien cité plus haut, elle avait d'ailleurs noté que si l'ancien inspecteur, Gérard Codert, était « pote » avec les représentant.es CGT, le fait qu'il ne dissimule pas ses opinions politiques et qu'il adopte la même *hexis* masculine que les élu.es le portait à être considéré comme un « sale gauchiste » par la direction. Il n'avait donc aucune crédibilité. Or, c'est précisément celle-ci qu'elle souhaite conserver pour maximiser les chances de conformation. Cela implique, dans certains cas, de mettre en scène encore davantage sa distance aux représentant.es du personnel, et plus précisément, son propre agacement face à leurs pratiques syndicales. C'est le cas en CHSCT :

> « Amélie Lechenel : Raihani en fait, pendant les CSE, je ne fais que lui demander de se taire, parce qu'il est chiant, qu'il monopolise toute la parole. (…) Mais en vrai, tu vois, je vais toujours vouloir le sauver, dans les LSP… Enfin si je peux hein, le droit ne me permet pas tout, hein, mais… Mais par contre au CSE je lui demande de fermer sa gueule systématiquement, tout le temps, et c'est notre seule interaction, en général. (…) Si [la direction] m'identifie comme l'alliée de la CGT, comme la copine de la CGT, je

perds toute crédibilité, il ne se passe plus rien. Donc moi il faut que je sois quand même identifiée comme une personne, bon, déjà, relativement impartiale, mais aussi dont on reconnaît les compétences techniques et juridiques. Et suffisamment juste – je sais pas si le mot est le bon – pour donner du crédit à ce que je demande. Si je ne suis qu'identifiée comme leur ennemie, honnêtement j'ai pas assez d'outils, on n'a pas assez de pouvoirs, en réalité, surtout sur les thématiques hygiène-sécu, où c'est compliqué d'aller au PV en dehors d'un accident. On n'a pas assez de pouvoirs pour obtenir beaucoup si on est identifiée comme la casse-couille… En fait ils vont juste essayer de nous éradiquer, comment dire, je trouve pas mon mot.. Ils vont juste essayer de faire en sorte que…

AB : Oui, que tu passes à l'arrière-plan…

Amélie Lechenel : Voilà, et s'ils peuvent trouver une erreur juridique ou un petit copinage, enfin quoique ce soit pour me décrédibiliser, pour eux après il se passe plus rien dans la boîte. Alors que si, quand je suis en représentation, ils ont sentiment que je suis sérieuse, que je demande pas l'impossible, que ce que je dis c'est pas complètement con, qu'il y a des vrais sujets, que j'ai les compétences pour les identifier, je peux continuer à espérer des choses d'eux, malgré tout l'autre pan relatif aux licenciements de salariés protégés que je continue de refuser. Il faut que je continue à pouvoir être identifiée comme n'étant pas leur "ennemie" entre guillemets, enfin c'est un peu caricatural mais… Malgré tout ça, tu vois. Parce que finalement, ce qui est un peu compliqué dans notre métier je trouve, c'est qu'on joue sur plusieurs – il y a plusieurs plans, et parfois c'est pas simple à articuler. »[21]

Dans cet extrait, l'inspectrice explicite ce en quoi consiste la représentation qu'elle produit dans les interactions triangulaires (Goffman, 1973). Ses seules interactions avec le délégué syndical en instance se limitent à lui demander de se taire. Dans ces scènes, le travail relationnel qu'elle effectue est donc un travail de mise à distance de la relation plus qu'un travail d'entretien de cette dernière, ce qui implique de jouer sur des émotions négatives en le rappelant à l'ordre. Elle l'explique tout d'abord par le comportement de cet élu, qui « monopolise la parole » en instance, dans une pratique de l'« amplification verbale » similaire à celle qui avait cours dans les entreprises industrielles des années 1970 (Morel, 1994). Comme elle me l'a plusieurs fois répété, cette pratique allonge selon elle considérablement la durée des réunions, les rend moins efficaces, et l'agace. Sa description des CHSCT laisse penser qu'il s'agit de réunions d'instance dans lesquelles l'inspectrice, en reprenant les élu.es, cherche à leur rappeler leur rôle d'acteur.es de la prévention plus que celui de contre-pouvoir (Barnier et al., 2021).

Mais c'est surtout le contexte de relations professionnelles de l'établissement qui justifie cette stratégie. Puisque, comme on l'avait vu au chapitre précédent, la direction « est OK pour en faire un peu, où clairement on est sur des problématiques où [elle] n'ir[a] pas au pénal », Amélie tient à préserver sa crédibilité vis-à-vis de l'employeur. Il importe de ne pas être identifiée comme l'« alliée » de la CGT – ce qu'elle pense être effectivement[22], même si elle affirme aussi

21 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

22 Je n'ai pas pu avoir directement accès à la manière dont Wassim Raihani et les autres élu.es percevaient le travail et le positionnement de l'inspectrice. En revanche, lorsque nous sortons du rendez-vous avec le directeur

« canalise[r] » Wassim Raihani lorsqu'elle le rencontre seul. Le fait d'être perçue comme une « ennemie » compromettrait selon elle toute conformation de la part de la direction. Cela ne l'empêche pas, par son travail juridique, de soutenir l'activité de représentation du personnel. En particulier, dans un contexte où les autres syndicats sont selon elle plus prompts à aller dans le sens de la direction, cette dernière semble pratiquer une répression anti-syndicale visant exclusivement ce syndicat revendicatif (Tranchant, 2019, p. 423). L'inspectrice a reçu successivement plusieurs demandes d'autorisation de licenciement pour faute, concernant les mêmes élus CGT, qu'elle a systématiquement refusées, ce travail de qualification juridique s'intégrant dans le travail relationnel qu'elle mène dans l'entreprise, comme le montre l'encadré n° 2. En parallèle, elle cherche à entretenir sa relation avec la direction, en ne dissimulant pas toujours l'agacement que peuvent provoquer chez elle les prises de parole répétées et longues de la CGT. Elle associe la reconnaissance de ses compétences par la direction et le fait de conserver, lorsqu'elle est « en représentation », une distance avec les représentant.es du personnel : plus elle apparaîtrait comme leur « copine », plus ses compétences seraient mises en question. Si, comme on l'avait vu au chapitre 5, l'acquisition de cette forme de crédibilité passe par la formulation d'une menace de sanction jugée adaptée, elle peut donc aussi passer par la mise en scène d'une distance vis-à-vis des représentant.es du personnel. Lorsqu'ils se démarquent de ces dernier.es, les agents de contrôle incarnent leur rôle institutionnel d'une façon qui se rapproche des catégories patronales : on avait vu au chapitre 5 que plusieurs représentants de direction distinguaient les agents de contrôle « intelligen[ts] », dont le discernement leur permettait d'excuser certaines irrégularités, et les « abrutis » inflexibles et idéologiquement à la solde des salarié.es et de leurs représentant.es[23]. Enfin, cette nécessité de préserver un rôle partenarial devant les représentant.es de direction, s'explique par la position que les acteur.es de l'entreprise amènent l'inspectrice à adopter (Lagroye, 1997) : leur coopération est la seule ressource dont elle pense disposer. Bien qu'elle ait des moyens de coercition substantiels, elle considère qu'elle ne pourra pas concrétiser sa menace de sanction, car le parquet ne suivra pas ses procès-verbaux. Enfin, dans cette scène triangulaire de contrôle, c'est la crédibilité auprès de la direction qui constitue sa préoccupation principale. Elle aurait en effet pu être davantage « validée » par les représentant.es du personnel si elle avait pris au sérieux les accusations qu'ils et elles portaient à l'employeur, et qu'elle l'avait publiquement interrogé sur cette question. Plutôt, tout en tentant de satisfaire certaines de leurs requêtes, c'est à la direction qu'elle accorde toute son attention.

d'établissement, qui a lieu quelques mois avant ce contrôle, nous croisons le secrétaire du CE et le secrétaire du CHSCT devant l'entrepôt. Ceux-ci s'épanchent spontanément sur leurs incertitudes concernant le renouvellement du bail de l'entrepôt, et expliquent que « ça se passe mieux » qu'il y a quelques mois. Le secrétaire du CHSCT termine en lui disant : « En tous cas, ça nous fait très plaisir de vous voir ! On est toujours contents de vous voir ! ». Ces éléments suggèrent que les élu.es ont une perception positive de l'appui de l'inspectrice du travail à leurs propres revendications syndicales (notes de terrain du 28 novembre 2018).

23 Expressions tirées de l'entretien avec Joseph Guerrin et Xavier Dampuy (CPME) dans les bureaux de la CPME, Flarois, 30 mars 2018. On retrouve également ce type de catégories dans l'entretien avec René Gorga et Karim Joumari, Fédération française du bâtiment, 24 octobre 2018.

Encadré n°2. Les enquêtes contradictoires pour autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e, un autre enjeu d'équidistance

Les enquêtes contradictoires pour autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e, que le vocabulaire professionnel abrège en « enquête LSP » ou « LSP »[24], constituent une partie importante du métier des inspecteur.es du travail, qui sont les seul.es habilité.es à produire de telles décisions administratives. Pendant l'enquête, j'ai observé 15 rendez-vous entre un.e agent de contrôle et un.e représentant.e de direction ou du personnel, dans le cadre d'enquêtes LSP. Les motifs de ces licenciements étaient multiples : inaptitude (n=1), motif économique (n=8), ruptures conventionnelles (n=3), faute (n=3). J'ai aussi eu l'occasion de consulter plusieurs dossiers de licenciements pour faute visant des élu.es dont je connaissais l'entreprise.

Selon les motifs de licenciement, les agents de contrôle ont différents éléments à surveiller sur le fond pour autoriser ces derniers. Outre les critères relatifs au respect de la procédure, l'élément transversal sur lequel ils et elles portent leur attention, et qui fonde l'existence de leur pouvoir de décision administrative en la matière, est le lien entre la demande d'autorisation de licenciement et le mandat. Il s'agit de déterminer si l'entreprise ne cherche pas à licencier les représentant.es du personnel en raison de l'exercice de leur activité représentative. D'après les agents, c'est sur les licenciements pour faute que l'examen du dossier est le plus ardu. Alors que les licenciements économiques sont réputés chronophages en raison du grand nombre de dossiers que l'agent peut être amené.e à traiter – autant que de représentant.es du personnel dans la structure – les licenciements pour faute sont réputés particulièrement techniques. Il s'agit en effet de déterminer si la faute est « suffisamment grave » pour donner lieu à un licenciement. Cela implique d'examiner attentivement les arguments et les preuves des deux parties, de s'entretenir parfois longuement avec elles, et de maîtriser une certaine technicité juridique pour qualifier l'(in)existence de cette faute suffisamment grave (Chateauraynaud, 1991).

Au-delà du travail de qualification juridique qu'elle requiert, la décision de LSP induit aussi pour les agents des considérations relatives aux « rapports sociaux » et à l'« histoire sociale et collective du conflit » (Maggi-Germain, 2006, p. 105-106). En particulier, pour l'objet qui nous occupe dans ce chapitre, si certains motifs de licenciement contraignent la démonstration juridique, d'autres, en particulier les décisions relatives aux licenciements pour faute, font davantage intervenir le pouvoir discrétionnaire des inspecteur.es, sur la base du travail relationnel qu'ils ont déjà pu effectuer avec la direction et les représentant.es du personnel. Si les inspecteur.es connaissent les relations sociales de l'établissement en question, et l'activité qu'y mènent les élu.es, ils peuvent suspecter que la demande d'autorisation de son licenciement est une façon de se débarrasser d'un.e élu.e gênant.e. Ils et elles mènent alors une enquête particulièrement poussée pour démontrer que la faute n'est pas « suffisamment grave », comme le fait Amélie Lechenel au sujet du licenciement de Wassim Raihani chez Transportek. Cette inspectrice du travail tient compte du contexte de relations professionnelles pour déterminer le lien entre les fautes dont le représentant du personnel est accusé, et le mandat qu'il exerce dans l'établissement[25]. Elle refuse le licenciement de ce salarié parce que les fautes qui lui sont imputées (usage abusif du droit de grève *via* un blocage de l'entreprise) ne sont pas jugées

24 Nous ferons de même pour ne pas alourdir la lecture.

25 On trouve une autre prise en compte de ce contexte dans (Chateauraynaud, 1991, p. 185).

suffisamment graves pour autoriser la demande de licenciement.

Les enquêtes concernant ces catégories de licenciement constituent donc une autre façon pour les inspecteur.es d'intervenir dans les relations sociales de l'établissement, non plus à travers le contrôle mais à travers leur pouvoir de décision administrative. Dans ces enquêtes, outre la connaissance préalable de l'établissement par l'agent, le capital procédural du représentant.e du personnel et celui de l'équipe de direction sont particulièrement déterminants (Spire, Weidenfeld, 2011) : en effet, c'est sur la base des éléments que l'une et l'autre partie apportent, et de leur réponse aux questions qu'ils leurs posent dans le cadre de l'enquête contradictoire, que les inspecteur.es vont rédiger sa décision. Comme on l'a souligné avec l'exemple de Wassim Raihani, et bien que ce chapitre se concentre sur l'activité de contrôle et d'intervention en CHSCT, l'exercice du pouvoir de décision administrative peut étayer l'exercice des pouvoirs de contrôle, et inversement, en vertu de la compétence généraliste des agents de contrôle sur un territoire donné (Maggi-Germain, 2006).

Par conséquent, chez Transportek, Amélie Lechenel n'entretient sa relation avec les représentant.es du personnel qu'en coulisses. Sur la scène des relations sociales, elle prend garde de ne pas être associée trop rapidement à ces dernier.es et privilégie le travail relationnel auprès de la direction. Cette stratégie est liée à la perception d'un faible pouvoir de coercition, et aux répertoires d'action adoptés par les représentant.es du personnel. Ces dernier.es, formé.es et autonomes de la direction, font primer l'organisation de conflits collectifs, voire des formes de pression physique, sur le travail conjoint avec l'inspection du travail. Cela n'empêche pas l'inspectrice de se rendre en CHSCT pour suivre l'avancée du travail de prévention mené par l'entreprise. Elle soutient alors, sur le fond, certaines revendications des élu.es et l'exercice de leurs droits représentatifs, tout en les recadrant pour assurer sa crédibilité auprès de la direction. Cette stratégie lui permet aussi de ne pas se laisser entraîner dans un rôle de conciliation qu'elle ne souhaite pas incarner, et de refuser de s'immiscer dans les relations sociales internes à l'établissement.

Pour d'autres agents à l'inverse, la crédibilité peut constituer une norme professionnelle plus qu'une posture stratégique. La capacité à être équidistant.e aux parties, tout en s'impliquant dans un rôle de conciliation en cas de conflit, fonde alors la valeur professionnelle de l'agent de contrôle, qui mène un travail relationnel similaire envers les deux types d'acteur.es.

1.2. Des relations partenariales avec la direction dans le cadre d'un PSE. L'équidistance comme valeur professionnelle

D'autres agents de contrôle, plus rares, insistent sur la nécessité, dans les conflits collectifs, de maintenir une stricte équidistance entre les différent.es acteur.es de l'entreprise. C'est le cas de Florent Gruaut, inspecteur du travail de 38 ans dans le Baldanois. Lorsque je le rencontre, il termine une série d'enquêtes contradictoires pour licenciement de salarié.es protégé.es pour motif économique, dans un établissement de l'entreprise Prépapharm. Cet établissement est un site de

recherche et développement (R&D), qui emploie essentiellement des cadres exerçant des professions scientifiques. Il appartient à une entreprise pharmaceutique internationale, elle-même possédée par un grand groupe. Il fait l'objet d'un PSE qui concerne plus de 500 salarié.es et qui est suivi de près par le ministère du Travail. À l'heure où se termine mon enquête à Baldan, il reste à Florent Gruaut un entretien avec la RRH du site au sujet du licenciement de la secrétaire du CHSCT. L'inspecteur me propose d'assister au rendez-vous avec la RRH, Lise Plessard, puis d'effectuer avec elle un entretien, pendant qu'il m'attendra dans la voiture. Cet entretien d'une heure, et celui que je réalise plus d'un an plus tard avec l'inspecteur lors de mon retour à Baldan[26], mettent en évidence une autre définition du rôle de l'inspection du travail dans les relations sociales. Pour le comprendre, nous ferons d'abord un détour par la configuration de relations sociales de cet établissement. Dans un contexte où les représentant.es du personnel adoptent des répertoires d'action syndicaux collectifs, les représentant.es de direction entretiennent une relation partenariale avec les services de l'État. Cette bonne volonté patronale est exemplifiée par le récit que Lise Plessard fait de ses pratiques, et par sa propre trajectoire et position professionnelle (1.2.1.). Nous analyserons ensuite la façon dont Florent Gruaut endosse, dans ce cadre, son rôle d'inspecteur du travail, et les conceptions préexistantes du métier qui fondent cette incarnation (1.2.2.).

1.2.1. Une direction en relation partenariale et contrainte avec l'administration du travail

Forte d'une longue expérience professionnelle et de son insertion dans les réseaux locaux d'acteur.es des ressources humaines, Lise Plessard, responsable des ressources humaines de ce site de Prépapharm, s'appuie sur l'aval des services de l'État pour piloter son PSE[27]. Sa prise de contact avec la Direccte Grand-Baldanois, commence un an avant notre entretien. Elle présente au directeur départemental du travail du Baldanois, et à deux membres du service d'appui aux mutations économiques de la Direccte, « l'annonce de projet de restructuration, pourquoi on en était là, et les impacts en termes de social ». Dans un contexte où ces services doivent être informés de l'ouverture des négociations et finiront par homologuer le plan, la prise de contact avec la Direccte anticipe donc une interaction contrainte[28]. Au final, l'établissement ouvre un plan de départ volontaire[29], prévoit le reclassement d'une centaine de salarié.es dans un autre établissement à l'étranger, et cherche un repreneur du site, qui puisse permettre à des salarié.es baldanais.es de rester en activité dans le département. Trois repreneurs seront trouvés pour les trois services différents de l'entreprise. Ces établissements deviendront des entreprises prestataires du groupe Prépapharm[30],

26 Nous renvoyons à l'introduction générale, section 3.3., pour une explicitation des raisons du décalage entre mes observations et certains de mes entretiens.

27 Tous ces éléments sont tirés de l'entretien avec Lise Plessard, Baldanois, 24 octobre 2018.

28 Toute entreprise de plus de 50 salarié.es qui licencie au moins 10 salarié.es sur une période de 30 jours, doit créer un plan de sauvegarde de l'emploi qui comporte des mesures susceptibles de réduire le nombre de licenciements et de favoriser le nombre de reclassements. Ce plan, pour être valide, doit être homologué par le service d'appui aux mutations économiques de la Direccte, qui faisait partie, à l'époque de l'enquête, du Pôle 3E.

29 En cas de difficultés économiques, un établissement peut mettre en place un dispositif de départs collectifs des salarié.es sur la base du volontariat. Ce dispositif permet d'éviter de mener des licenciements économiques : les salarié.es peuvent quitter l'entreprise volontairement moyennant une prime d'incitation au départ.

30 Ces informations ont été trouvées dans un article de la presse quotidienne régionale, septembre 2018.

dans le cadre d'un mouvement d'externalisation à des prestataires extérieurs touchant les activités de R&D de ce secteur (Guyonvarc'h, 2017, p. 96-99 ; Coutinet, Abecassis, 2018).

Sur l'année écoulée, Lise Plessard m'explique qu'elle a eu des relations très régulières avec plusieurs services déconcentrés. Un directeur du travail[31] affecté à l'appui aux mutations économiques suit les mesures contenues dans le plan de sauvegarde de l'emploi. Il participe aussi à la commission de suivi qui accompagne le reclassement de chacun.e des salarié.es concerné.es. Son collègue du même service suit l'entreprise sur le sujet de la revitalisation[32]. L'inspecteur du travail de l'établissement, Florent Gruaut, participe quant à lui aux réunions du CHSCT. La RRH est également en contact avec la sous-préfecture avec qui elle fait des « points » réguliers sur l'avancée des différents dossiers. Au total, avec l'administration du travail, les échanges ont été, pendant plusieurs mois, au moins hebdomadaires : Lise Plessard affirme avoir « presque eu un interlocuteur de la Direccte tout le temps ». Elle informe la Direccte avant et après chaque réunion de négociation avec les représentant.es du personnel, et apprécie que tous se soient « rendus disponibles ».

Cette prise d'initiative de relations régulières avec l'administration du travail, et l'implication de cette administration elle-même, se produisent dans un contexte où ce plan de sauvegarde de l'emploi est sous plusieurs feux. Parce qu'il concerne plus de 500 salarié.es et touche une entreprise située dans la seule technopole du département, il est suivi de près par le ministère du Travail. Le délégué interministériel aux restructurations d'entreprises s'est rendu à deux reprises sur le site pour faire le point et montrer que l'État suit ce dossier[33]. Cela explique probablement que le directeur de l'établissement, ancien avocat en droit des brevets, a très tôt pris l'initiative de faire des entretiens dans la presse quotidienne régionale pour « expliquer » les conditions de la fermeture de ce site en termes de marché[34]. Le journaliste qui l'interroge n'hésite pas à lui demander des explications sur cette délocalisation de l'activité R&D à l'étranger, alors même que PrépaPharm a largement bénéficié des crédits d'impôt-recherche[35]. Dans la continuité de la publicité du dossier, l'inspecteur du travail a participé à toutes les réunions du CHSCT pendant un an, y compris celles où étaient présentés les repreneurs potentiels. Il affirme que ce dossier a été « prioritaire » cette année-là :

31 Depuis août 2000, on peut devenir directeur.e-adjoint.e du travail, puis directeur.e du travail, après avoir commencé par exercer comme inspecteur.e du travail (Tiano, 2003, p. 306). Ces avancements de grade sont des promotions que les agents peuvent obtenir après inscription à un tableau d'avancement, en fonction de leur ancienneté.

32 Depuis 2005 – la teneur de cette obligation ayant évolué au cours du temps – toute entreprise envisageant de supprimer un nombre important de postes dans un bassin d'emploi a pour obligation de s'engager à « revitaliser » ledit bassin en prévoyant des financements et des mesures pour y maintenir le nombre antérieur d'emplois (article L1233-84 du Code du travail).

33 Presse quotidienne régionale, 2018.

34 Presse quotidienne régionale, 2017.

35 Instauré en 2013, le CICE (Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi), à l'époque de ce PSE, est un avantage fiscal destiné aux entreprises qui emploient des salarié.es. Il a pour objectif d'améliorer la compétitivité des entreprises en les aidant financièrement, entre autres, en matière de recherche, d'investissement, d'innovation ou encore de formation et de recrutement. Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, non daté, « Le CICE, c'est quoi? ». URL: https://www.economie.gouv.fr/le-cice-cest-quoi, consulté le 21 novembre 2022.

> « Florent Gruaut : Sur un dossier comme celui-là, c'est un dossier qui est suivi de manière prioritaire par le cabinet de la Ministre, la Ministre elle-même, l'Élysée également – quand t'es inspecteur du travail, si tu le fais pas, si c'est pas ton dossier tous les jours, ça va pas. De mon point de vue – de mon point de vue. Donc j'y allais pas tous les jours non plus, mais j'y pensais tous les jours. »[36]

Sur ce dossier qui bénéficie de l'attention de l'État à plusieurs niveaux, l'information des acteurs publics peut notamment s'expliquer par la volonté d'obtenir leur aval en cas de désaccord avec les élu.es. Lise Plessard met en évidence en entretien, à la stagiaire de l'inspection du travail que j'incarne, sa bonne volonté face aux attentes de cette institution :

> « Lise Plessard : Donc ça a été très régulier. Ce qui était important pour moi c'était de les *updater* en permanence, sur, à la fois l'avancée recherche repreneurs, et à la fois l'avancée des négociations. Parce qu'ils ont, sur les repreneurs, c'était essentiellement les *updater*, ben, pour les rassurer sur le fait qu'on avançait et qu'on allait avoir des repreneurs ; et sur les mesures, c'était à la fois m'assurer que les mesures qu'on annonçait qu'on allait mettre en place, étaient cohérentes avec aussi leur logique de mesures sociales. C'était important qu'on avance sur des logiques assez communes en termes de mesures sociales, qui sont pas forcément les mesures des syndicats, donc c'était important pour moi de vérifier que notre façon de voir les choses en termes de mesures sociales, elle était alignée avec les attentes de la Direccte. »

Les relations sociales sont en effet conflictuelles. On apprend par l'inspecteur du travail que lors d'un CHSCT suivant l'annonce de fermeture du site, les salarié.es, rassemblé.es devant la salle, avaient menacé de séquestrer la direction[37]. Les entretiens réguliers qu'accorde la secrétaire du CE à la presse quotidienne régionale depuis l'annonce de la cessation d'activité témoignent également de ce climat. Cette membre du service qualité de l'entreprise est aussi déléguée syndicale CFDT, et sera élue « personnalité locale de l'année » par un journal local en raison de son rôle majeur dans la lutte des salarié.es contre la restructuration[38]. Quelques mois après le début des négociations, elle dément les propos tenus dans la presse par le directeur d'établissement, qui affirmait que plusieurs dizaines de repreneurs étaient intéressé.es : le CE n'en aurait pas été informé, et elle accuse implicitement la direction d'avoir gonflé le nombre[39]. Si Lise Plessard fait l'éloge des élu.es CHSCT, qu'elle décrit comme « responsables » « transparents et francs », elle affirme que les relations ont été plus compliquées avec les représentant.es au CE, en particulier ceux de l'organisation syndicale majoritaire qu'est la CFDT. Ces dernier.es auraient fait remonter sur les réseaux sociaux des « messages » qui « n'étaient pas alignés avec ce qu'on s'était dit pendant le CE ». Sans qu'on puisse attester de cela, la presse locale témoigne des ressources importantes à disposition des salarié.es pour faire entendre leur désaccord. Après avoir lancé une pétition en ligne contre la fermeture du site, qui recueillera plus de 20 000 signatures, les salarié.es organisent quelques mois après le début des négociations un double rassemblement devant le site du Baldanois

36 Entretien avec Florent Gruaut, Baldanois, 3 février 2020.

37 Entretien avec Florent Gruaut, Baldanois, 3 février 2020.

38 Article de la presse quotidienne régionale, 2017.

39 Article de la presse quotidienne régionale, 2018.

et devant le siège social de l'entreprise, situé dans un pays frontalier. Ce deuxième groupe accompagne la déléguée syndicale qui a obtenu un rendez-vous avec le DRH du groupe. Les rassemblements sont couverts par la presse régionale des deux sites. Comme dans d'autres établissements de R&D du secteur pharmaceutique affectés par des restructurations (Guyonvarc'h, 2017, p. 163-179), les salarié.es protestent contre le « gâchis »[40] que représente la fermeture de ce site de recherche de pointe, implanté dans le Baldanois depuis près de 40 ans. Un mois plus tard, ils et elles entament une grève, elle aussi couverte par la presse, pendant quatre jours. Faute de trouver un compromis sur les contreparties financières et sur les perspectives de reprise, les représentant.es du CE refusent de signer l'accord. La direction propose donc un plan unilatéral, ce qui implique un contrôle plus poussé de la part de la Direccte que s'il s'agissait d'un accord signé par les deux parties. Lise Plessard présente l'homologation du plan comme le produit de son ajustement permanent aux demandes de l'institution :

> « Lise Plessard : Donc c'est pour ça que chaque fois que j'avançais dans les réunions de négo', j'informais systématiquement la Direccte en amont et en aval, d'ailleurs. En amont, pour voir si c'était cohérent avec leurs attentes, et en aval, pour leur donner un *feedback* de comment c'était perçu par les syndicats. Ensuite… Donc tout ça s'est… C'est pour ça que quand on a pas abouti à la signature d'un accord, moi j'étais quand même rassurée, parce que je savais que toutes les mesures qu'on avait mis dans notre plan, elles allaient être homologuées par la Direccte, parce qu'il y a eu cette phase de plusieurs mois où on était sans arrêt en lien, et où ce qu'on a mis en place convenait aussi à la Direccte. C'est pour ça que quand on a déposé le plan, en fait, j'étais sûre qu'on aurait l'homologation. »

De même, pour la RRH, le fait que l'inspecteur du travail assiste aux réunions d'instance était « sécurisant ». En effet, Florent Gruaut a reçu plusieurs plaintes d'élu.es et de salarié.es concernant l'insuffisante prise en compte par l'entreprise du reclassement des personnes en situation de handicap ou des « seniors ». Selon elle, le fait qu'il ait été « témoin » des « discussions franches mais respectueuses » en instance et des efforts de la direction, lui a permis de percevoir que ces discours étaient « vraiment très décalé[s] par rapport à la réalité ». Face à des élu.es qui pratiquent la saisine de l'inspection du travail, la médiatisation de leur cause ou encore les conflits collectifs, le volontarisme de la RRH dans sa relation avec l'administration du travail lui permet de s'assurer son soutien lorsqu'elle est l'objet d'accusations.

Cette stratégie d'entretien de liens réguliers avec l'administration peut s'expliquer par l'expérience de Lise Plessard en matière de plans sociaux. Âgée de 51 ans, elle a commencé sa carrière comme ingénieure agro-alimentaire et occupé des postes d'encadrement opérationnel dans plusieurs multinationales de ce secteur, puis de responsable des ressources humaines[41]. 20 ans auparavant, elle a mené la restructuration d'un établissement d'une multinationale de l'agro-alimentaire, qui avait été « beaucoup plus anticipée ». 100 salarié.es avaient été licencié.es, mais la direction avait réussi à ne pas passer par un plan de sauvegarde de l'emploi devant être homologué

40 Propos d'un salarié dans la presse quotidienne régionale, février 2018.

41 Ces éléments sont issus du profil LinkedIn de la salariée.

par le ministère du Travail. Embauchée par Prépapharm il y a dix ans, elle y a occupé des positions d'encadrement de plus en plus importantes, et est devenue la RRH de cet établissement de plus de 500 salarié.es. Cette expérience est complétée par l'obtention récente d'un MBA (Master of Business Administration) dans une université privée, et par l'entretien d'un certain capital social. Lise Plessard fait partie du club RH du Baldanois, auprès duquel elle a fait un « benchmarking des pratiques locales ». Elle est également accompagnée dans ce PSE par un cabinet de conseil en gestion des ressources humaines et restructurations, d'envergure nationale. Elle avait déjà eu recours à ce « cabinet exceptionnel » dans la précédente restructuration qu'elle avait pilotée. Dans le cadre de cette fermeture de site, la RRH est par ailleurs face à un inspecteur attaché à une certaine équidistance entre les parties, qui se conçoit comme un facilitateur des relations sociales.

1.2.2. Un inspecteur médiateur, attaché à sa crédibilité et à son statut professionnel

Le fait que Florent Gruaut m'ait proposé de rencontrer une représentante de direction de son secteur, pendant qu'il m'attendait à l'extérieur, est un cas unique dans mon enquête. Il témoigne à la fois de l'attachement de cet inspecteur à contribuer à une recherche en sociologie, du lien de confiance qu'il entretient avec cette RRH, et de sa volonté de mettre en scène ce lien auprès de la chercheuse. Ces éléments se comprennent à l'aune de la façon singulière dont ce professionnel du droit définit son travail auprès des directions, ici dans le cadre de relations sociales conflictuelles[42].

Fils de deux inspecteur.es du travail, Florent Gruaut explique avoir « baigné » très tôt dans ce métier en fréquentant, enfant, les collègues de ses parents. Après un bac ES, il valide un master 2 recherche en droit du travail, puis réussit le concours d'avocat et celui d'inspecteur du travail. Il choisit le second parce qu'il est « moins précarisé ». Il met également en avant des principes de justice sociale et d'attachement au service public que l'on retrouve dans beaucoup d'entretiens : il affirme avoir « toujours voulu faire un métier du droit pour participer à [s]on niveau, à l'équilibre dans une société des rapports entre ceux qui subissent et ceux qui dominent ». Plus que ses collègues, il exprime aussi un intérêt intellectuel à l'exercice du métier. Cela peut contribuer à expliquer sa proposition, deux jours avant la fin de ma première période de terrain, de m'attendre sur un parking alors que je réalise un entretien avec une RRH de son secteur. Il répète ainsi plusieurs fois que l'accompagnement de ce PSE était « intéressant pour un inspecteur du travail », et utilise aussi cet adjectif pour qualifier un épisode conflictuel de CHSCT où les représentant.es du personnel avaient menacé de séquestrer la direction.

L'expression de cet intérêt intellectuel va de pair avec l'attachement à une certaine précision des termes pour décrire son métier. Quand il répond à mes questions, Florent Gruaut ne cesse de préciser les mots qu'il emploie, de réfléchir à ceux qu'il utilise ou de nuancer son propos. L'entretien est marqué par de forts enjeux de présentation de soi face à la chercheuse, qui semblent réunir une propension à l'abstraction pour décrire le métier, et un certain attachement à l'objectivité.

42 Sauf mention contraire, l'ensemble des citations présentes dans cette section sont issues de l'entretien avec Florent Gruaut, Baldanois, 3 février 2020.

Bien que j'aie précisé à plusieurs reprises l'anonymat de l'entretien, cet inspecteur s'abstient par exemple scrupuleusement d'interpréter les intentions de certaines directions d'entreprise ou de qualifier leurs pratiques de façon normative, ou se reprend quand il le fait. Cette posture semble liée à l'impartialité qu'il entend incarner : ainsi, Florent Gruaut cherche spontanément à me faire un « encart » sur « le positionnement », et adopte dans l'entretien une posture didactique. Il exprime par des formules normatives « la prescription pour exercer le métier », celle-ci semblant rejoindre ses propres valeurs professionnelles :

> « Florent Gruaut : Alors sur le positionnement, finalement, un petit encart là, parce que je t'ai parlé de l'intérêt de finir par changer quand même de secteur… Il faut être, enfin, il faut être… Pourquoi je dis "il faut" : parce que c'est la prescription pour exercer le métier, c'est dans la fiche de poste. Il faut être à équidistance des parties. Il faut être impartial. Alors (*il fait une pause*) : bon, il y a rien de très original, ça ne veut pas dire qu'on ne peut pas avoir d'opinions personnelles, politiques, après tout, on est tous appelés à voter, donc par définition, on met un bulletin dans l'urne. En revanche, on doit pas exprimer ses opinions politiques dans l'exercice de nos fonctions, et en tout état de cause, on doit pas… Notre geste professionnel, nos décisions, notre action, elles doivent pas être suspectes de partialité, et notamment politiques, ou d'appétence militante. C'est très important ça, pourquoi : parce que si on est suspect de ça, si on a un comportement qui serait ostentatoire, ou qui serait disproportionné, ou des manifestations mal maîtrisées d'opinion, d'intervention orale, ça décrédibilise totalement le rapport que l'usager peut avoir vis-à-vis des services de l'État, qui sont ses interlocuteurs sur une question donnée. Et si tu perds la légitimité, la crédibilité, tu perds le lien, et après, on l'a vu ça, il y a des entreprises qui ne fonctionnaient plus que par avocats interposés avec nous. »

Florent Gruaut établit un lien entre l'incarnation d'une forme de neutralité, dont la définition est proche de celle du Code de déontologie[43], et sa crédibilité face au public, et en particulier face à la direction. Si ses propos peuvent faire penser à ceux d'Amélie Lechenel, ils ne revêtent pas ici qu'une dimension stratégique. Cet inspecteur accorde un sens important à cette norme professionnelle, et juge essentiel de se défaire des représentations négatives associées à sa profession. Les formules générales qu'il emploie pour évoquer la construction d'une relation de confiance avec l'usager, qui éviterait d'échanger « par avocats interposés », semblent désigner à mots couverts les directions d'entreprise qui « suspect[eraient] » toujours l'inspection du travail d'être « partial[e] ». Il faudrait alors leur donner « le sentiment qu'[elles] peu[ven]t nous convaincre » en faisant œuvre de « « pédagogie ». Sa volonté de se distinguer d'une figure de l'inspecteur.e militant.e, qui se retrouve effectivement chez certain.es représentant.es de direction[44], va de pair avec l'investissement, dans les relations sociales de Prépapharma, d'un rôle d'arbitre et de conciliateur. Cet inspecteur entend être extérieur aux deux parties pour les conseiller, favoriser leur entente, et éviter le recours des salarié.es à des répertoires d'action qui impliqueraient l'usage de la violence :

43 Article R. 8124-18 du Code du travail. Pour une analyse du Code de déontologie de l'inspection du travail, voir chapitre 1.

44 Nous renvoyons à ce propos au chapitre 5 et à l'annexe n° 11.

« Florent Gruaut : Donc moi c'était intéressant, parce que j'ai pu suivre de A à Z, et le moment où ils ont déclaré les difficultés économiques du projet de fermeture, les négociations entre les organisations syndicales et la direction sur, qu'est-ce qu'on va mettre, qu'est-ce qu'on va négocier dans le plan de sauvegarde de l'emploi ; l'échec des négociations avec la crispation, le conflit, la séquestration de la direction des ressources humaines en pleine séance de CHSCT, où j'étais présent. Où j'avais dû, moi, en tant que représentant des services de l'État, le seul, finalement, représentant des services de l'État dans la réunion : j'avais dû sortir de la salle de réunion parce qu'il y avait de la violence, les gens tapaient contre les murs, ils criaient à mort, ils voulaient en découdre avec la DRH, 250 personnes devant, et il a fallu que je sorte pour essayer de désamorcer le contexte de violence. C'est-à-dire, évidemment, *no comment* sur le contexte de contestation, mais sur le climat de violence, essayer de faire, à mon niveau, essayer de trouver des mots pour désamorcer. Trouver des mots, c'est-à-dire surtout trouver une posture, parce que c'est très difficile dans un contexte comme celui-là, de trouver le bon mot. Et à la limite, il vaut mieux ne pas s'y aventurer. Parce que dans un contexte où les gens sont très énervés, la moindre maladresse, et finalement le moindre mot, est ressenti comme étant… Finalement, est utilisé comme une crispation supplémentaire. Donc il faut faire preuve de beaucoup d'empathie, et écouter, ce que j'ai fait. Et essayer d'expliquer : expliquer ce que faisaient les services de l'État, où on en était dans la procédure, pourquoi ils étaient pas laissés à eux-mêmes, ce qui était vrai – pourquoi ils étaient pas livrés à eux-mêmes, pourquoi finalement leur intervention ce jour-là, elle visait une instance qui s'occupe de la prévention des risques professionnels, donc ils intervenaient de manière violente en visant une instance qui s'occupe de prévenir les risques auxquels ils sont exposés ! Donc il y avait intrinsèquement un paradoxe, que j'ai voulu lever ! Mais bon… C'était très intéressant comme séquence, et aussi un peu éprouvant. Faut être capable de. Parce que le stress on le ressent, la peur éventuellement, on peut être sujet à la crispation, mais il faut pas que ça se voie, et il faut dominer. Et il faut porter un message. Et puis il faut pas être maladroit. Donc c'était intéressant, c'était passionnant. »

Lorsqu'il décrit son rôle dans cet épisode conflictuel du CHSCT, Florent Gruaut exprime, en mêlant formules normatives et récit de ses pratiques, comment il s'est posé en « représentant des services de l'État ». Sans expliciter le fond des désaccords s'étant cristallisés lors de cette réunion, cet inspecteur évoque surtout la façon dont il s'est adressé aux représentant.es du personnel. Il met en évidence la dimension pédagogique de son intervention. Celle-ci a consisté à « expliquer » le rôle protecteur des services de l'État pour « désamorcer » la « violence » que, selon lui, ces salarié.es retournaient contre leurs propres outils de prévention[45]. Cet inspecteur met l'accent, chose rare dans les entretiens, sur le travail émotionnel nécessaire à ce positionnement. En particulier, il insiste sur la nécessité de « dominer » l'interaction en dissimulant ses propres émotions. La maîtrise de soi et « l'autorité » qu'il prône, sont d'ailleurs des compétences codées comme masculines (Guionnet, Neveu, 2021). On les retrouve dans des métiers d'exécution, tels que le contrôle des

45 Je n'ai malheureusement pas pu m'entretenir avec les représentant.es du personnel en question. Cela aurait été utile pour éclairer les conditions de possibilité des différents répertoires d'action syndicaux mis en place, et de ceux qui n'ont pas été tentés, en particulier la contestation du PSE en justice. L'argumentaire des représentant.es du personnel semble en effet se concentrer sur la demande de repreneur.es et les mesures d'accompagnement mises en place.

titres de transport à la RATP (Elguezabal, 2007) ou le ramassage des ordures (Corteel, 2010), où il s'agit de réduire l'agressivité potentielle des client.es verbalisé.es ou des riverain.es. Dans les professions de classes supérieures plus masculinisées, comme les métiers diplomatiques, elles prennent la forme d'une « neutralité émotive » (Loriol, 2010). Ainsi, l' « empathie », nécessaire selon cet inspecteur face à des salarié.es dont il évoquait plus tôt, en des termes psychologisants, l' « angoisse » et le « désarroi », sert cette maîtrise de l'interaction (Guionnet, Neveu, 2021). Le travail émotionnel qu'il décrit est donc également connoté du point de vue de la classe : l'inspecteur cherche à raisonner des salarié.es qui ne sauraient pas maîtriser leurs émotions et céderaient à la violence. S'il souligne comme Amélie Lechenel le caractère « éprouvant » de ce type de situation, c'est à la troisième personne, ce qui accentue le caractère prescriptif de son discours. Dans une discussion informelle antérieure, Florent Gruaut me fait d'ailleurs remarquer qu'il faut, pour exercer ce métier, être un « bon juriste », mais qu'« un bon juriste qui est très réservé mais qui n'a pas l'autorité naturelle[46], l'aisance à l'oral, ne peut pas réussir ». Il conclut qu'il s'agit d'un « métier très qualifié qui nous demande de réunir des qualités qui sont difficilement réunies en une seule personne »[47]. Cet inspecteur associe donc un certain prestige à l'exercice de cette profession. Celle-ci combine selon lui capital juridique, maîtrise de soi et exercice de l'autorité, ce qui met en évidence les profits symboliques qu'il tire de son statut professionnel du point de vue de la classe sociale.

L'entretien avec cet inspecteur, ainsi que la description de son positionnement dans les relations sociales de Prépapharm, témoignent donc de pratiques partenariales avec les représentant.es de direction et de pratiques de recadrage des répertoires d'action des salarié.es. Contrairement à Amélie Lechenel chez Transportek, qui fait aussi face à une direction de bonne volonté et à des formes de conflictualité collective, Florent Gruaut privilégie un rôle de conciliation sur celui du contrôle. Sur ce PSE en particulier, son propos évoque moins l'adoption d'une relation stratégique avec la direction pour favoriser la conformation au droit, pouvant impliquer d'être l'alliée en coulisses des représentant.es du personnel, que la nécessité d'exercer une autorité empathique sur les deux parties pour leur faire trouver un point d'entente. Cette posture n'est d'ailleurs pas sans rappeler les missions de conciliation assumées par l'inspection du travail dans les années 1920-30, en particulier dans le dénouement des grèves de 1936 (Reid, 1995).

La façon dont Florent Gruaut définit son rôle d'inspecteur du travail contribue donc tout autant à expliquer les relations partenariales établies avec la RRH de Prépapharm, que les pratiques de cette dernière. Pour autant, Florent Gruaut estime que Lise Plessard a pu aller trop loin dans ce qu'elle demandait à l'inspection du travail. Il souligne qu'à plusieurs reprises, la RRH a eu le « culot » de chercher à « [lui] faire faire le boulot de son juriste ». Elle lui aurait demandé d'accomplir pour elle des tâches dont il ne précise pas la teneur, mais qui lui paraissent plus propres au « support RH ». Cet inspecteur distingue donc l'« obligation de conseil » à laquelle il est attaché, et le fait de devenir

46 Cette catégorisation du métier rejoint d'ailleurs les évaluations des inspecteurs départementaux par les inspecteurs divisionnaires à la fin du XIX^{e} siècle, qui insistaient notamment sur l'autorité à exercer à la fois sur les patron.nes et les ouvrier.es (Reid, 1995, p. 49).

47 Discussion informelle avec Florent Gruaut, Baldanois, 24 octobre 2018.

un « poste support interne à plein temps ». Cette demande lui paraît d'autant plus excessive que Prépapharm constitue une « grosse structure ». Le refus que l'entretien d'une relation partenariale dégénère en travail de support RH peut être interprété sous deux angles. Il est tout d'abord la conséquence logique de la norme professionnelle d'impartialité qu'exprime cet inspecteur. La crainte d'être instrumentalisé dans les conflits internes à l'entreprise ne s'applique donc pas seulement aux sollicitations des représentant.es du personnel[48], mais aussi à celles des aux directions d'entreprise. On peut également l'interpréter au prisme des mécanismes de distinction qui sont, chez Florent Gruaut, sous-jacents au souci d'être crédible auprès de la direction. Cet inspecteur refuse de réaliser pour Lise Plessard des tâches qui impliqueraient d'être « à son service » (Jeantet, 2003a), et pourraient diminuer l'idée qu'il se fait de son statut professionnel.

*

Nous avons analysé deux formes d'intervention dans les relations sociales qui ont en commun de se produire dans un contexte de conflits collectifs et de relations sociales tendues. Ces interventions mettent en jeu des thématiques juridiques différentes. Amélie Lechenel effectue un contrôle en matière d'hygiène et de sécurité suite à des mises en demeure, et suit les avancées de la direction sur ces thématiques en participant à des CHSCT. Florent Gruaut, quant à lui, intervient dans un contexte plus contraint pour l'ensemble des acteur.es, lié à l'implication des services de l'État dans l'accompagnement d'un PSE de grande envergure. Malgré ces différences, ces deux inspecteur.es du travail se trouvent dans des configurations d'interaction similaires : il existe dans ces deux établissements des collectifs de travail autonomes de la direction. L'organisation syndicale majoritaire met en œuvre une diversité de répertoires d'action syndicaux, suivis par la majorité des salarié.es, pour s'opposer à la direction. Parmi eux, les conflits collectifs avec arrêt de travail, le recours à la presse et la menace de recours à la violence occupent une place importante. Dans ce contexte, la direction fait preuve de bonne volonté pour se conformer à ses obligations légales. On peut d'ailleurs faire l'hypothèse que le fait que les directions catégorisées comme de bonne volonté, se retrouvent toujours dans des établissements où les représentant.es du personnel sont formé.es et autonomes de la direction, n'est pas anodin. Les directions de ces établissements sont conscientes que les représentant.es du personnel constituent un contre-pouvoir susceptible de recourir à l'inspection du travail avec succès parmi d'autres armes, « diplomatiques » ou non (Morel, 1994). Elles sont d'autant plus enclines à entretenir elles-mêmes des relations partenariales avec cette institution. La mise en scène de cette bonne volonté administrative peut avoir comme objectif de se prémunir de sanctions de la part de l'inspection du travail, en engageant plutôt une relation de coopération.

Dans ce type de configuration, les deux agents de contrôle définissent différemment leur rôle dans les relations sociales. En effet, Amélie Lechenel souligne son rôle d' « alliée » des représentant.es du personnel en coulisses, et décrit la dimension stratégique du travail relationnel qu'elle effectue : si elle cherche à entretenir la confiance de la direction et se distancie publiquement des élu.es, c'est

48 À ce sujet, voir chapitre 4.

pour obtenir satisfaction de ses requêtes. Comme on l'avait vu au chapitre précédent, c'est le contrôle qui constitue selon elle le cœur de son métier[49]. À l'inverse, pour Florent Gruaut, ce travail relationnel consiste à mettre en scène, de façon égale envers les deux acteur.es, une impartialité qui constitue pour lui une norme professionnelle importante. Cet inspecteur voit dans son rôle de médiateur des relations sociales tendues, et dans la maîtrise de ses émotions qui en découle, le sens de son métier et la preuve de son statut social et professionnel.

Malgré leur diversité de positionnements, les deux agents accordent une grande importance au travail relationnel vis-à-vis de ces directions, catégorisées comme étant de bonne volonté. Ils cherchent à entretenir leur crédibilité, garante selon eux de la conformation de l'établissement au droit du travail. Cette crédibilité implique de se distinguer, sur la « scène » des interactions triangulaires, des positions et répertoires d'action des représentant.es du personnel, pour se détacher d'une perception de l'inspection du travail qui serait trop proche des salarié.es, voire trop militante. En effet, la proximité avec des salarié.es susceptibles de recourir à des répertoires d'action plus radicaux ou violents est susceptible de les disqualifier (Giraud et al., 2018, p. 182-183). L'équidistance dont il est question implique donc avant tout, sur la scène des relations sociales, de se mettre à distance des salarié.es. Des enjeux de présentation de soi existent néanmoins à l'égard des représentant.es du personnel chevronné.es et combatif.ves qu'ils et elles rencontrent en tant que représentant.es de l'État. Amélie Lechenel exprime ainsi la sensation d'avoir été « validée » par de ces dernier.es après avoir exercé son autorité face à la direction, tandis que Florent Gruaut souligne plutôt qu'il a tenté d'exercer cette autorité sur les salarié.es, pour les dissuader d'adopter des répertoires d'action plus violents.

De façon transversale, l'analyse d'interventions de l'inspection du travail dans les relations sociales en contexte de conflits collectifs met en en évidence les enjeux de légitimité et de présentation de soi que revêtent les interactions triangulaires. Ces enjeux de légitimité prennent-ils la même forme, lorsque les représentant.es du personnel sont moins formé.es et que les rapports de force internes à l'entreprise sont moins en leur faveur ? La réponse à cette question implique de se concentrer sur la forme particulière d'interaction triangulaire que constitue l'intervention de l'inspection du travail en CHSCT. En effet, celle-ci est le plus souvent conçue comme une façon de rééquilibrer les relations sociales.

2. Intervenir en CHSCT. Rééquilibrage d'une « mauvaise volonté » patronale et prévention des risques professionnels

La participation de l'inspection du travail à ce qui constitue, à l'époque de l'enquête, les Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), est précisément codifiée. En effet, l'ordre du jour de ces réunions d'instance doit être obligatoirement communiqué aux agents de

49 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

contrôle[50], qui peuvent y siéger de droit et avoir accès aux comptes-rendus qui en sont faits[51]. Cette codification confère à l'inspection du travail, de façon complémentaire à ses prérogatives de contrôle en matière d'hygiène, de sécurité ou de durée du travail, un rôle important dans la prévention des risques professionnels, dont le CHSCT est censé constituer le pivot institutionnel dans l'établissement. En revanche, la participation des agents de contrôle aux CHSCT n'est que portion congrue de leur activité. En 2019, les réunions en entreprise[52] représentent 4,2 % des interventions recensées dans Wiki't[53], alors que les contrôles en entreprise représentent 47 % de ces interventions. La faiblesse de cette proportion invite à se demander dans quelles conditions les agents de contrôle font usage de leur pouvoir discrétionnaire de participer à un CHSCT, et quelles sont les caractéristiques des établissements concernés par ces interventions. Comment les agents de contrôle investissent-ils et elles ce rôle d'acteur.e de la prévention extérieur.e à l'établissement, face aux deux types d'acteur.es auxquel.les ils sont simultanément confronté.es en CHSCT ?

La réponse à ces questions implique de s'intéresser à la place du droit dans le travail relationnel des agents de contrôle. Contrairement à la précédente, cette section analyse des configurations d'interaction dans lesquelles il n'existe pas de collectif de travail autonome ni de conflits collectifs dans l'établissement. En outre, les représentant.es de direction eux-mêmes semblent peu formé.es, tout en restant fermé.es aux récriminations des représentant.es du personnel. Dès lors, les agents de contrôle semblent moins soucieux.ses de se distancer publiquement des représentant.es du personnel pour rester crédibles auprès de la direction. Ils et elles interviennent au contraire pour soutenir leur action représentative, et concentrent leur travail dans l'établissement sur sa dimension juridique.

On commencera par montrer que les agents de contrôle participent en général aux CHSCT lorsqu'ils considèrent que les représentant.es du personnel ne sont pas assez « solides » pour constituer un contre-pouvoir efficace à la direction (2.1). On entrera ensuite dans ces interactions triangulaires elles-mêmes pour analyser, par observations, le travail juridique des agents en CHSCT. Celui-ci vont dans le sens d'une formalisation de l'instance, des relations professionnelles et de la prévention des risques (2.2.). Puis on questionnera les configurations de relations sociales concernées par ces interventions, et les effets pratiques et symboliques de cette intervention de l'administration du travail, sur le travail des IRP (2.3). Enfin, on interrogera ce que cette

50 Article L4614-11 du Code du travail, abrogé par l'ordonnance n°2017-1386 du 22 septembre 2017 mettant notamment en place les CSE, remplacé par article L2315-30 du Code du travail.

51 Articles L4613-1, L4614-8 et L4614-11 du Code du travail, abrogés par l'ordonnance n°2017-1386 du 22 septembre 2017 mettant notamment en place les CSE, remplacés par articles L2314-3, L2315-27 et L2315-30 du Code du travail.

52 Cet item ne concerne, en outre, pas que les CHSCT et CSSCT : il inclut aussi la participation à des missions de conciliation, aux CE/CCE, et à d'autres types de réunions. Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord ».

53 Pour rappel, Wiki't est le logiciel dans lequel les agents de contrôle doivent faire remonter leur activité. Bien qu'il ne soit que partiellement rempli par ces dernier.es, et ait fait l'objet d'appels au boycott ces dernières années, il nous semble pouvoir constituer un reflet, bien que biaisé, des pratiques des agents. À ce sujet, voir chapitre 1.

participation implique en termes de contrôles et de suites juridiques, en particulier concernant la souffrance au travail, qui constitue l'objet central de plusieurs des CHSCT observés (2.4.).

2.1. Soutenir des IRP « pas forcément très solides »

Comme le reste de l'activité des agents, le choix de participer à un CHSCT se produit dans un contexte de fortes contraintes temporelles. Chantal Dussigne, inspectrice du travail depuis 13 ans, me fait ainsi remarquer que c'est « un luxe d'aller en CHSCT, maintenant que le temps est compté »[54]. Or, la participation à un CHSCT peut prendre plusieurs heures, dans un contexte où les inspecteur.es ont en général de nombreux établissements de plus de 50 salarié.es sur leur section. Dans chacun d'entre eux, le CHSCT se réunit en principe au moins quatre fois par an, et ce, souvent à la même période de l'année. Cela oblige les agents à arbitrer entre plusieurs CHSCT concomitants. Sans que ce chiffre puisse être tenu pour transversalement vrai, plusieurs agents estiment participer au total à dix à 15 CHSCT par an lorsque je leur pose la question[55].

Pour orienter leur choix de participation aux CHSCT, les agents de contrôle affirment tenter de lire systématiquement les ordres du jour qu'ils et elles reçoivent. La participation à cette instance leur permet en effet de s'informer sur les sujets d'actualité dans l'établissement, et de se faire une première idée des relations sociales qui y ont cours, en observant la façon dont le(s) représentant.e(s) de direction et les représentant.es du personnel interagissent. La familiarisation avec le cadre de l'entreprise au cours de cette réunion pourrait ainsi permettre à l'agent, s'il y retourne pour un contrôle, de mieux maîtriser le cadre de l'interaction et de savoir où diriger son attention, facilitant ainsi sa « quête d'information » (Dodier, 1987). Cependant, cet usage du CHSCT comme première approche d'une entreprise, n'est pas partagé par tout.es. Une jeune inspectrice explique qu'elle y est allée plusieurs fois dans cette perspective et que ça n'a « servi à rien »[56]. Chantal Dussigne affirme qu'elle a arrêté d'y aller parce qu'elle n'arrivait pas à « construire une politique de contrôle derrière »[57]. Les agents ont alors tendance à sélectionner dans ces ordres du jour les points qui peuvent signaler des manquements graves en matière d'hygiène-sécurité, ou une transformation majeure des conditions de travail. C'est le cas lorsqu'est mentionné un grave accident du travail, une tentative de suicide, un déménagement ou encore une réorganisation. Toutefois, la lecture de ces documents peut faire partie des éléments relégués au second plan si l'emploi du temps est trop chargé, et les ordres du jour sont souvent trop peu explicites pour permettre d'évaluer la gravité des situations mentionnées.

Par conséquent, plusieurs agents de contrôle affirment que lorsqu'ils se rendent en CHSCT, c'est parce que les représentant.es du personnel sont à l'origine de leur venue, qu'ils les aient directement

54 Entretien avec Chantal Dussigne, Flarois, 15 novembre 2017.

55 Le nombre de 15 CHSCT par an et par inspecteur est aussi retenu par Vincent Tiano au début des années 2000 (Tiano, 2003, p. 345).

56 Entretien avec Benjamin Dadin et Chloé Mislon, autre département, 10 novembre 2017.

57 Entretien avec Chantal Dussigne, Flarois, 15 novembre 2017.

sollicité.es ou que les agents aient constaté leur difficulté à se faire entendre de la direction[58]. Les agents entendent mobiliser leur légitimité pour appuyer les demandes des représentant.es du personnel et rééquilibrer les rapports de force au sein de l'instance. Ceux-ci ont en effet été analysés comme structurants de l'efficacité du travail de prévention réalisé dans l'établissement (Bouffartigue, Massot, 2017). Leur intervention répond donc à des configurations spécifiques, comme le note Marion Hugheneau après avoir évoqué ce qu'elle qualifie de « problématiques de siège », en particulier les risques psychosociaux :

> « AB : Et en CHSCT, tu y es allée plusieurs fois ? C'est un truc que tu aimes bien faire et qui te paraît utile ? Enfin, maintenant, c'est les CSSCT…
>
> Marion Hugheneau : Ça dépend, en fait, des sujets. Sur les sujets RPS, quand je suis saisie, ou quand, là, il y a une tentative de suicide, oui, je vais au CHSCT. Je suis l'instance, et généralement, je chope les IRP à la sortie, et je me débrouille pour qu'ils viennent me voir et pour les accompagner, si je sens qu'ils sont un peu tangents et pas forcément très solides. Mon investissement, il dépend de la solidité des représentants du personnel. S'ils se débrouillent tout seuls ou pas. Donc oui, j'y suis allée, mais moi j'y vais pas systématiquement, parce que j'ai pas le temps, et je trie pas mal. Après, j'y vais généralement, les trois quarts du temps, quand je suis sollicitée et que je trouve que, bon, il y a sujet. Ou sinon, de moi-même, c'est assez rare. Les trois-quarts, c'est sur sollicitation. De moi-même, ça va être sur des sujets très précis que je vois passer aux ordres du jour. (…) [Donc] ça va être en fonction des IRP, c'est-à-dire que s'ils se débrouillent très bien, et s'ils connaissent assez bien leur pouvoir pour faire des droits d'alerte, les gérer, ils savent quand me solliciter et quand ne pas me solliciter. J'ai pas besoin d'aller en réunion, je peux les voir de temps en temps et faire des points de temps en temps et avancer avec eux sur les sujets, les aiguiller un peu, et arrive le moment où c'est vraiment pertinent et que j'ai mon levier pénal. Quand ils ne savent pas ne serait-ce que gérer l'intérieur de l'instance, là, ma présence, elle est plus nécessaire, si tu veux. Et mon accompagnement aussi, parce qu'ils ne connaissent pas bien le pouvoir et qu'il faut que je les aide à voir clair dans tout ça. »[59]

Marion Hugheneau oppose ici deux formes de travail avec les représentant.es du personnel. Lorsqu'ils et elles « se débrouillent bien », elle applique la division du travail légitime dont nous avions cerné les contours au chapitre 4 : elle limite son action auprès des représentant.es à un rôle de complément ponctuel lorsque les autres répertoires d'action n'ont pas fonctionné. Elle ne participe aux CHSCT que lorsque les élu.es sont moins « solid[es] », ce qui lui permet de leur apprendre comment mobiliser leurs prérogatives. Son intervention poursuit tout d'abord un objectif de court terme, qui consiste à faire entendre des revendications ponctuelles. Elle s'inscrit également dans un objectif de plus long terme d' « accompagnement » dans la prise de rôle (Lefebvre, 1997). Cela constitue l'équivalent, pour les élu.es CHSCT, de dynamiques d'accompagnement qu'on avait

58 À l'inverse, et de façon peu surprenante, aucun.e agent ne témoigne d'une participation à un CHSCT prenant sa source dans une requête de la direction. Cela conforte les résultats du chapitre précédent concernant l'importance qu'attachent la plupart des agents à demeurer dans une interaction exclusive de contrôle avec ces dernier.es, même si elle peut impliquer de réaliser un travail préventif voire, comme on l'a vu ci-dessus, des relations partenariales.

59 Entretien en visio avec Marion Hugheneau, Gonelois, 31 août 2020.

déjà analysées pour les DP peu formé.es au chapitre 4. Dès lors, quelles formes prennent les interventions des agents de contrôle en instance, et sur quels sujets se concentrent-elles ?

2.2. Formaliser les échanges et institutionnaliser la prévention

Invité.es de droit dans les CHSCT, les agents de contrôle de l'inspection du travail n'en restent pas moins des acteur.es extérieur.es à l'entreprise. Ils et elles n'y participent que de façon ponctuelle, et leur participation à l'instance constitue parfois un de leurs premiers points d'entrée avec l'entreprise. Comment interviennent-ils sur les problèmes de santé et de sécurité au travail dont ils prennent connaissance ? Pour répondre à cette question, nous analyserons deux réunions d'instance qui mettent chacune en évidence une dimension importante de leur travail en CHSCT. La première réunion concerne un restaurant d'entreprise affecté par des tensions et par des problématiques de souffrance au travail. L'inspectrice du travail y incite les acteur.es à institutionnaliser les relations professionnelles, en plaçant le CHSCT au centre du travail de prévention (2.2.1.). La seconde concerne un entrepôt logistique marqué par une réorganisation, qui a un impact important sur les conditions de travail des salarié.es. Elle met en évidence une formalisation du contenu des échanges qui ont lieu pendant l'instance, et une responsabilisation de la direction (2.2.2.).

2.2.1. Inciter à institutionnaliser la prévention des risques

Dans les prises de parole des agents, le rappel des principes généraux de prévention et du formalisme de l'instance prend une place importante. C'est le cas lors du CHSCT ordinaire de Restodentreprise, auquel assiste Laure Mendico. Ce restaurant d'entreprise est géré par le Comité d'Entreprise (CE) d'une entreprise du secteur de la défense. Le secrétaire de ce CE est, par conséquent, le directeur du restaurant.

> Laure m'explique qu'elle se rend à ce CHSCT parce qu'elle a déjà reçu plusieurs salarié.es du restaurant qui se plaignaient de l'intensité du travail et de problèmes avec leur supérieur hiérarchique. Celui-ci est récemment arrivé en poste. Il remplace l'ancien chef de cuisine, qui a été licencié pour faute grave. Ce jour-là, outre deux élu.es dont le secrétaire, sont présent.es le secrétaire du CE de l'entreprise (CGT), Philippe Lasseran, qui est aussi le président du CHSCT ; le chef de cuisine, Jérémy Sancel ; un responsable syndical CFDT, qui est le représentant des salarié.es le plus prompt à prendre la parole ; le médecin du travail de l'entreprise, une assistante sociale et une infirmière.
>
> Le premier point porte sur l'accident du travail d'un salarié de la plonge. Il a reçu du produit détergent dans les yeux. L'inspectrice demande un récapitulatif des faits, puis rappelle la nécessité de consulter les fiches de sécurité. Le responsable syndical CFDT souligne que « les risques sont multipliés » quand on est « pressé », tandis que le directeur affirme que le salarié ne lui a pas « donné la même version ». La discussion se porte ensuite sur la buée dans le local de plonge, et l'inspectrice rappelle l'obligation de vérification annuelle des dispositifs d'extraction. Elle conseille au directeur de se

rapprocher des contrôleur.es de la Carsat, qui font des « préconisations techniques », là où l'inspection du travail fait des « rappels réglementaires ». Le directeur prend note.

Le deuxième point porte sur le réaménagement du self, que le directeur d'établissement présente « dans les grandes lignes ». Comme le nombre de salarié.es déjeunant dans ce restaurant va croissant, ce réaménagement devrait permettre de servir 3000 couverts d'ici deux ans, en investissant une partie du rez-de-chaussée. « Les murs ne sont pas extensibles », donc il s'agira également d' « optimiser la façon de faire ». Ce projet sera présenté au CE de l'entreprise en décembre.

La discussion se porte tout d'abord sur des questions pratiques. Les élu.es demandent notamment comment les pâtisseries vont être acheminées depuis le premier étage, où elles sont préparées, jusqu'au rez-de-chaussée où se situe le self, alors que les ascenseurs tombent souvent en panne. Puis l'inspectrice insiste sur le fait que le CHSCT du restaurant doit être consulté. Le directeur affirme qu'il est préférable de « présenter quelque chose de finalisé » et que pour l'instant rien n'a été fait « dans le dur ». Il argue que « les délais sont courts » pour une consultation. L'inspectrice, appuyée par le médecin du travail, rétorque qu' « il fallait anticiper ». Elle ajoute que « ce n'est pas une consultation pour la forme » qu'il faut réaliser. La discussion revient ensuite sur l'état des ascenseurs censés transporter la nourriture, et dont le président minimise les pannes, et sur les conditions de travail des salarié.es. Laure Mendico insiste à plusieurs reprises sur la nécessité de consulter le CHSCT « à chaque étape ». Elle invite à prendre en compte « l'aspect stress » de ce réaménagement, et rappelle la possibilité d'organiser des réunions d'instance extraordinaires.

Dans les points « divers », le secrétaire du CHSCT transmet ensuite au président une lettre des salarié.es. Celle-ci concerne « l'impact du règlement intérieur sur les salarié.es du CE ». Il souhaite que l'employeur lui communique le nombre de sanctions sur les salarié.es du restaurant, celles-ci lui semblant très fréquentes. Le directeur affirme que cette question est une « question DP », et ajoute que ce sont « toujours les mêmes » qui posent problème.

Le responsable syndical CFDT argue que « s'il y a des manquements au règlement intérieur, c'est parce que les conditions de travail sont pourries ». L'inspectrice renchérit en disant que « quand les conditions de travail sont dégradées, la discipline ne peut pas être la seule solution ». Elle ajoute que « le CHSCT est légitime sur cette question ». Elle interroge ensuite Philippe Lasseran sur le taux d'accidents du travail, qui pourrait être un autre signe de dégradation des conditions de travail. Le directeur répond qu'il n'y en a pas trop. Il suspecte les salarié.es de les feindre en faisant remarquer que « c'est trop facile d'aller voir le médecin du travail dès qu'il y a une altercation », et il accuse la médecine du travail de ne pas « filtrer ». L'inspectrice lui rappelle que c'est la Sécurité sociale qui juge de la pertinence de la qualification en accident du travail. Elle suggère en tous cas que « les problèmes ne sont pas que matériels ».

S'ensuit alors un échange tendu entre le responsable syndical et le chef de cuisine, le dernier reprochant au premier de trop ressasser le passé et affirmant que « certaines sanctions ont porté leurs fruits ». Le chef de cuisine défend le fait que les problèmes ne

> sont liés qu'à un « noyau de quatre-cinq personnes », qui étaient amis avec l'ancien chef de cuisine, et le directeur ajoute qu'il n'y a « aucun problème » avec « les nouvelles personnes qu'on recrute ». Coupant à court à ce débat, l'inspectrice tente à nouveau de convaincre la direction d'engager une réflexion sur les conditions de travail et de « travailler sur les collectifs de travail ». Le directeur, continuant à accuser en creux le « groupe de quatre », argue du fait qu'il a déjà « reçu tout le personnel », qu'il y a « des perceptions très différentes », et que tout le monde ne « joue pas le jeu ». L'inspectrice rétorque qu' « il n'est pas question de jouer le jeu dans un diagnostic ». Elle les incite une fois encore à recourir à des « organismes extérieurs », pour « structurer leur démarche ».[60]

Laure Mendico se rend pour la première fois dans ce CHSCT, après avoir pu « se faire une idée » des sujets en recevant des plaintes de salarié.es et de représentant.es du personnel. Ces dernier.es font part à plusieurs reprises de conditions de travail difficiles, à la source de différents problèmes : accidents du travail, tensions, comportements dangereux de certain.es salarié.es. Le directeur, lui-même secrétaire du CE de l'entreprise, met en avant l'amélioration des conditions de travail qui s'annonce, grâce aux réaménagements des locaux et à l'installation de préfabriqués destinés à agrandir l'espace de travail. Il précise cependant peu leurs modalités de mise en œuvre. L'inspectrice du travail intervient à plusieurs reprises pour soutenir les constats des représentant.es du personnel. Ses interventions s'articulent autour de deux principes généraux de prévention que nous avons retrouvé formulés dans d'autres CHSCT, et qui consistent à requérir une formalisation des relations professionnelles.

D'une part, elle souligne que le CHSCT ne doit pas être qu'une instance symbolique, et que le directeur doit aussi en faire un usage substantiel (Edelman, 2016). Plutôt que de l'informer *a posteriori* des transformations, et donc de ne prendre « l'information » du CHSCT que dans son sens le plus minimal, il est nécessaire de le consulter à chaque étape du projet de réaménagement. Elle met donc l'accent sur une dimension spécifique du travail des élu.es, qui est de relayer les demandes des salarié.es mais aussi de connaître leur travail et de revendiquer une expertise de terrain pour donner leur avis sur l'organisation du travail (Barnier et al., 2021). À l'instar des agents de contrôle saisi.es par des salarié.es, elle promeut des relations professionnelles qui passent par les canaux institutionnels que sont la consultation des instances élues.

D'autre part, dans un contexte de dégradation des conditions de travail que le directeur concède lui-même au détour d'une phrase, l'inspectrice l'invite à ne pas limiter sa prise en charge du problème à l'aménagement matériel. En effet, le président du CHSCT et le chef de cuisine imputent les mauvaises conditions de travail au seul comportement d'un « groupe de quatre » salarié.es ayant une forte ancienneté, et défendent un usage proportionné des sanctions. Sans se prononcer sur ce point, l'inspectrice incite la direction à poser un « diagnostic » collectif de la situation en se « faisant accompagner » par un cabinet, plutôt que de sanctionner individuellement en n'agissant que sur l'espace de travail. Elle promeut donc un traitement institutionnalisé des problématiques par des professionnel.les. En creux, c'est le recours à un cabinet d'expertise sur les risques

60 Notes de terrain du 10 décembre 2018, Gonelois.

psychosociaux qui semble conseillé, sans que le terme d' « expertise » ni celui de « risque psychosocial » ne soit cité dans l'instance, et sans que les représentant.es du personnel rebondissent sur cette proposition pour se l'approprier. Cela suggère qu'aucun.e des acteur.es de l'entreprise n'a identifié ces tensions comme faisant partie de ce domaine, les catégories de « stress » ou de « souffrance au travail » n'allant pas de soi dans tous les milieux sociaux et leur perception étant, du côté des directions, encore dominée par une approche individualisante (Loriol, 2017). En conseillant ce mode de gestion, l'inspectrice défend une prévention primaire des risques psychosociaux, qui consiste à en identifier les causes dans l'organisation du travail et à agir sur elles. Elle s'inscrit en faux contre l'imputation des tensions à des comportements individuels, et fait également un pas de côté par rapport aux accusations croisées qui saturent la réunion.

L'inspectrice du travail est soutenue dans ces interventions par la médecin du travail de l'entreprise. Cette professionnelle de santé, qui devra partir au milieu de la réunion, était venue se présenter à Laure Mendico avant que les échanges ne commencent. Elle prend la parole à plusieurs reprises pour souligner la nécessité de prendre au sérieux les risques professionnels, de consulter le CHSCT et de faire entendre l'avis des salarié.es travaillant en cuisine sur ce projet. Là où l'inspectrice, tout en représentant le ministère du Travail, reste extérieure à l'entreprise, le suivi par la médecin des cas individuels et son expertise médicale lui fournissent une légitimité scientifique et de terrain venant compléter la sienne (Mias et al., 2013). On a pu observer dans d'autres réunions que des acteur.es tel.les que les médecins du travail et agents de la Carsat, pouvaient intervenir de concert avec l'inspection pour souligner la nécessité d'institutionnaliser le travail préventif[61]. Ces échanges coordonnés peuvent résulter d'une préparation commune des réunions et d'échanges d'informations au long cours entre les différents groupes professionnels. Par exemple, avant le CHSCT d'un établissement de préparation de commandes de meubles, l'inspectrice du travail, Lucy Laclus, a rendez-vous avec l'ingénieure de la Carsat, dans un café adjacent pour coordonner leurs interventions avant d'entrer dans l'établissement. L'inspectrice m'explique que le fait de « bien se connaître » leur permet « d'accorder [leurs] positions, que l'une ne dise pas noir et l'autre blanc », ainsi que « de pouvoir suivre des entreprises à deux » en se relayant parfois pour participer aux instances. Elle ajoute que la Carsat « apporte le côté technique » : lors de la visite de l'entrepôt, qui suit le CHSCT, Lucy laissera ainsi l'ingénieure faire la plupart des remarques en matière d'hygiène et de sécurité, se contentant quant à elle de poser des questions. Cette division du travail a pu être constatée dans d'autres enquêtes par entretiens sur le contrôle des risques CMR (Mias et al., 2013).

Dans le cas de Restodentreprise, ces conseils sont prodigués dans un contexte de fortes tensions et de faiblesse de la prévention. Le dossier de l'inspection du travail[62], principalement composé de plaintes de salariés et d'une demande d'autorisation de licenciement de salarié.e protégé.e, fait état de la souffrance au travail des salariés les plus anciens dans l'établissement, depuis le départ de leur ancien chef de cuisine et l'arrivée de son remplaçant, Jérémy Sancel. Les salariés se plaignent d'un

61 Sans que j'aie pu moi-même observer de telles configurations, les agents de contrôle témoignent cependant aussi de cas dans lesquels la médecine du travail conforte les catégorisations et projets de la présidence du CHSCT, alors que l'inspection du travail, au contraire, les met à distance.

62 Il s'agit du dossier conservé au secrétariat de l'agent de contrôle, et auquel Laure Mendico m'a permis d'accéder.

management autoritaire et punitif, tandis que la direction justifie ses sanctions par des altercations violentes et des manquements en termes d'hygiène. D'autres salarié.es, à l'inverse, soutiennent l'action du nouveau chef de cuisine. Le climat social de cet établissement semble donc régi par la tension entre deux collectifs de travail. Le premier, composé de salarié.es plus récemment entré.es en poste, soutient les choix de la direction, alors que le second, composé des salariés les plus anciens, attachés à l'ancien chef de cuisine, formule des intérêts autonomes de ceux de la nouvelle direction. Dans ce contexte, le seul représentant du personnel à intervenir fréquemment pendant le CHSCT est le responsable de section syndicale CFDT, qui apparaît alors comme le seul « orateur » de l'équipe syndicale (Morel, 1994, p. 66). Semblant très informé du travail en cuisine, il pointe la dégradation générale des conditions de travail et reproche à la direction d' « alimenter le climat pourri » en accusant le « groupe de quatre ». Le secrétaire du CHSCT, lui-même plongeur, et l'autre élu, quant à eux, lèvent les yeux au ciel lors de certaines interventions du chef de cuisine, mais ne semblent pas se sentir assez en confiance pour interpeller directement la direction. Ces élus s'appuient sur des supports écrits, à travers la transmission d'une lettre de plusieurs salarié.es, ce qui peut être interprété comme un moyen de compenser leurs propres appréhensions à prendre la parole, et contraste avec les pratiques d'« amplification verbale » des élus de Transportek (Morel, 1994, p. 65-66).

Quant au président du CHSCT, lui-même ingénieur dans l'entreprise et secrétaire de son CE, il se conçoit plus comme un intermédiaire des choix financiers de la direction de son entreprise, que comme un employeur ayant une responsabilité en matière de prévention des risques. Il ne semble pas non plus prendre en compte les conseils de l'inspectrice concernant la transformation de l'organisation du travail. Il apparaît d'ailleurs peu formé à la prévention des risques : par exemple, c'est l'inspectrice qui lui fait découvrir les fonctions de la Carsat. À la fin de la réunion, il vient de plus lui parler pour défendre le chef de cuisine, affirmer qu'il « travaille beaucoup avec les inspecteurs du travail », et qu'il n'a rien d'un « tyran ». Surtout, il persiste à n'envisager que le comportement des salarié.es fautif.ves comme facteur de risque : « Si on fait une enquête et qu'au terme de cette enquête on voit qu'en effet ce sont ces personnes-là qui posent problème, eh bien, ils ne pourront plus rien me dire ! ».

Dans ce contexte, l'inspectrice, qui observe la timidité des élu.es en matière de prise de parole, m'explique qu'elle a « essayé de dire des trucs » parce que le secrétaire du CHSCT « ne disait rien ». Ses interventions extraient la discussion des tensions existantes, pour les relier à de grands principes généraux de prévention et de gestion des relations professionnelles. Sans mettre frontalement en cause le président du CHSCT, elle cherche à le placer face à ses responsabilités en termes de prévention des risques et de dialogue social. Ces conseils ont pour but implicite de remettre le CHSCT au centre du travail de prévention effectué et donc, en creux, de promouvoir un CHSCT actif, qui puisse devenir le pivot central de la gestion des risques dans le restaurant. Cette incitation à la prise en charge des relations professionnelles par des formes instituées et collectives s'est retrouvée dans l'ensemble des CHSCT observés.

2.2.2. Formaliser les narrations et les engagements

Les agents de contrôle cherchent aussi à formaliser les récits des acteur.es eux-mêmes, et les engagements de la direction en matière de prévention. Cela est particulièrement visible lors du CHSCT extraordinaire de Logistik. Nous avons déjà analysé, au chapitre 5, un contrôle de cet établissement d'une multinationale de la logistique. Le CHSCT que nous restituons ici, se produit un mois avant ce contrôle. Pendant cette réunion, Amélie Lechenel, inspectrice du travail, prend la parole pour ramener la discussion aux faits constatés et aux engagements de la direction.

> Cette réunion a été convoquée car deux mois plus tôt, le secrétaire du CHSCT, Aimen Benhadji, a inscrit au registre du CHSCT un danger grave et imminent. Cet événement fait suite à une réorganisation conduisant l'établissement à absorber une nouvelle activité (celle des flux internationaux) sans effectifs supplémentaires ni formation consistante. Dans le cadre de l'information-consultation nécessaire à cette réorganisation, une expertise avait été menée par un cabinet extérieur l'été précédent. Le rapport d'expertise pointait déjà une « dégradation des conditions de travail », un « état de fatigue morale et psychique élevé des managers » et soulignait l'urgence de la situation. L'alerte, quant à elle, mentionne pèle-mêle la surcharge de travail, le sentiment d'iniquité entre salarié.es, la pression sur les objectifs ainsi que l'inadéquation de la formation avec les nouveaux postes. Les élu.es ont aussi envoyé à l'inspection du travail sept lettres de salarié.es attestant d'un mal-être au travail. Bien qu'elle n'ait pas été directement sollicitée, Amélie Lechenel se rend à l'instance après avoir pris connaissance de ces différents éléments.
>
> Ce CHSCT est particulièrement tendu. Les trois élu.es et les représentantes de direction ne cessent de s'interrompre pour s'invectiver : les élu.es reprochent à la direction de générer du stress en ne prenant pas les mesures nécessaires pour absorber la nouvelle activité dans de bonnes conditions. À l'inverse, la direction conteste l'existence de ces insuffisances et assure mettre en place les moyens adaptés. On compte trois représentantes de direction : la présidente du CHSCT, Houria Bouhari, qui est la directrice de l'établissement, la responsable régionale des relations sociales, et la responsable opérationnelle ayant géré la réorganisation.
>
> À de nombreuses reprises, l'inspectrice coupe court à ces échanges pour solliciter des informations factuelles sur l'établissement : effectifs, nombre d'intérimaires, de CDD et de CDI, chronologie de la réorganisation, des formations, de la consultation des instances, etc. Ces éléments objectifs lui permettent de s'extraire des accusations réciproques pour historiciser la situation et faire la genèse des difficultés rencontrées. Elle en conclut que la direction n'a pas « anticipé » cette réorganisation : au lieu d'attendre, pour la concrétiser, que la formation et le recrutement soient stabilisés, elle l'a conduite à marche forcée, débouchant sur la situation actuelle de risques psychosociaux.
>
> Suite à ce constat, l'inspectrice pose à la directrice de l'établissement une série de questions sur la façon dont elle compte réagir à cette situation. Les élu.es assistent, admiratifs, à l'échange. D'un point de vue matériel, Amélie Lechenel demande à Houria

> Bouhari « à quel moment le recrutement va être ouvert » et « à quelle échéance [elle] espèr[e] ne plus avoir d'intérimaires »[63]. Concernant le droit d'alerte, elle demande « quelle a été la réponse de la direction à l'expertise parue en août », si celle-ci « est d'accord sur le diagnostic » et « quel est [s]on avis » sur les différents points soulevés par l'alerte. Elle lui rappelle qu'il faut « prendre des mesures de prévention et pas systématiquement courir après les situations critiques ». Elle a cependant du mal à obtenir des réponses précises et des engagements de la part de la direction. Houria Bouhari persiste à demander les noms des sept salarié.es ayant écrit des lettres de plainte pour « essayer de faire quelque chose » sur les cas individuels. Elle argue que des transformations sont « en cours » et invoque la nécessité d'une expertise. L'inspectrice, agacée, lui répond : « On en parle depuis deux heures. Il y a vraiment besoin d'une enquête RPS pour faire dire aux salariés ce que disent déjà les représentants des salariés ? ». La réunion prend fin sans que la direction se soit engagée.[64]

Dans ce CHSCT, en plus d'insister, comme l'inspectrice précédemment rencontrée, sur la nécessité de prendre au sérieux les propos des représentant.es du personnel et de mettre en place une réelle démarche de prévention, Amélie Lechenel transforme les échanges mêmes ayant lieu dans le cadre de l'instance, (Dodier, 1987), en formalisant les narrations de la direction. Cette formalisation est tout d'abord rétrospective : la directrice d'établissement est sommée de dérouler la chronologie objective de la réorganisation et de la (non-)association des instances à cette dernière, ainsi que la croissance des effectifs d'intérimaires dans l'établissement. Aux yeux de l'inspectrice, la formulation même de cet enchaînement d'événements discrédite le travail de la direction. Elle révèle en effet que la direction n'a pas pris en compte des conséquences de la réorganisation sur les salarié.es. L'inspectrice enjoint ensuite Houria Bouhari à une formalisation prospective de ses engagements en matière d'amélioration des conditions de travail : elle tente de connaître les projets de la direction en matière de recrutement d'effectifs pérennes. Elle incite également les représentantes de direction à se positionner sur le constat sous-jacent au droit d'alerte, et sur les mesures à mettre en œuvre pour remédier aux problèmes identifiés. Ainsi, elle recentre les échanges sur la responsabilité légale de la direction en termes de prise en charge des requêtes des représentant.es du personnel, et de prévention des risques professionnels. Cette formalisation des récits a aussi pour conséquence de formaliser l'ordre du jour de la réunion : l'inspectrice le fait d'abord porter sur le diagnostic, puis sur les moyens mis en place pour résoudre les problèmes à l'origine du DGI.

Ce processus opère dans un contexte où, comme à Restodentreprise, ni les représentant.es du personnel ni la direction ne semblent formé.es pour accorder à l'instance le rôle qui, selon l'inspectrice, lui est dû. Amélie Lechenel m'explique ainsi qu'elle trouve les IRP « étranges ». Lors d'un autre CHSCT, ils lui avaient signifié qu'ils étaient « contents de la voir », mais ne l'ont pas directement saisie dans le cadre de ce DGI, qu'elle trouve « un peu vague ». Elle ajoute que le

63 Le recours à l'intérim et, plus généralement, aux contrats à durée limitée, constitue en effet un élément structurant dans le secteur de la logistique (Tranchant, 2019).

64 Note de terrain du 14 décembre 2018, Gonelois.

secrétaire du CHSCT, Aimen Benhadji, est « bien », « calé en droit et tout », mais qu'« il s'égare, il parle beaucoup et on ne sait jamais où il veut en venir ». Il lui semble donc ne pas pouvoir compter sur lui pour formaliser les échanges.

Houria Bouhari, quant à elle, est une ancienne salariée et collègue des élus du personnel[65], qui la tutoient alors qu'ils vouvoient les autres représentantes de direction. Amélie Lechenel considère qu'elle n'a pas, comme l'y conduisait sa fonction de présidente de l'instance, « cadré les débats ». L'inspectrice a « un peu débordé de [s]on rôle » en menant l'ordre du jour, mais ne voyait pas comment faire autrement car « on ne savait pas où ça allait aller ». Dans la lettre d'observations qui suit ce CHSCT, elle rappelle ainsi, entre autres éléments, la mission de la présidence de l'instance. La directrice s'avère aussi incapable de formaliser ses engagements, ce qui semble être lié à sa faible marge de manœuvre en matière de recrutement et de formation. Le pouvoir décisionnaire semble concentré au niveau du PDG de Logistik France, dont le siège social est dans un autre département. Comme à Restodentreprise, et bien que la configuration soit différente, l'inspectrice du travail est donc confrontée à la faible formation des acteur.es de l'entreprise. La directrice semble avoir peu de pouvoir et ne pas savoir exercer son rôle de présidente de l'instance, et les représentant.es du personnel ne semblent pas non plus être en capacité de faire se dérouler la réunion de façon formelle. De même, comme au sujet des risques CMR, si l'exercice du droit d'alerte témoigne d'un certain « dynamisme » du CHSCT, il est aussi la preuve que l'établissement ne parvient pas à résoudre certains problèmes de sécurité et de santé au travail (Mias et al., 2013).

L'inspection du travail peut donc réaliser en CHSCT un travail de formalisation des narrations et des engagements. Cherchant à dépasser les enjeux et formes interpersonnelles des discussions, les agents incitent les directions à institutionnaliser la gestion des risques au sein de l'instance en concertant les représentant.es du personnel. Leurs reformulations des problèmes soulevés, qui passent par des questions précises, par des synthèses de ce qui a été dit dans le registre du constat ou de l'engagement légal, par des positionnements clairs sur les points abordés, ont des effets d'autant plus forts que les délibérations du CHSCT sont consignées dans un procès-verbal. La spécificité de l'activité d'intermédiation de ces professionnel.les du droit est ainsi de recentrer les échanges sur la formalisation des relations professionnelles, dans un contexte où la direction et les représentant.es du personnel semblent présenter des lacunes en la matière. Peut-on, dès lors, en tirer des conséquences sur les configurations de relations sociales concernées par ces interventions de l'inspection du travail, ainsi que sur leurs effets ?

65 Cette promotion d'ancien.nes ouvrier.es de la logistique pour assurer des directions de site a d'ailleurs été constatée dans d'autres entrepôts, dans lesquels la proximité sociale entre les salarié.es et leur hiérarchie peut constituer un des ressorts de l'encadrement du travail (Tranchant, 2019).

2.3. Configurations de relations sociales et effets subjectifs des interventions de l'inspection en CHSCT

Les entretiens réalisés avec les agents de contrôle sur leur participation aux CHSCT, montrent que celle-ci se produit le plus souvent dans des cas où les élu.es ont des difficultés à se faire entendre de la direction, bien qu'ils et elles cherchent à contester certains des choix qu'elle effectue (2.3.1.). Les entretiens réalisés avec les représentant.es du personnel montrent quant à eux que cette participation est susceptible d'avoir des effets importants en termes de rééquilibrage des rapports de pouvoir dans ces réunions, voire, symboliquement, de légitimation des griefs des élu.es (2.3.2.).

2.3.1. Des interventions qui concernent avant tout des CHSCT « conflictuels » ?

Les interventions de l'inspection du travail en CHSCT semblent concerner des instances dans lesquelles les élu.es ne sont pas parmi les plus « subordonné.es » des établissements que les agents ont à charge (Coutrot, 1996). Si les travaux quantitatifs sur les collectifs de travail voient dans l'existence d'un syndicat un indicateur de présence de collectif autonome dans l'établissement (Coutrot, 1996 ; Brochard, 2008), il nous semble au contraire que certain.es élu.es syndiqué.es peuvent aussi incorporer les normes et objectifs de l'établissement et constituer des élu.es « subordonné.es » (Coutrot, 1996). Pour rendre compte des différents usages de l'expertise en fonction des attitudes de la direction vis-à-vis de l'expression des élu.es, des auteurs mobilisent ainsi la notion de CHSCT « managériaux » (Bouffartigue, Giraud, 2017). Dans ces derniers, les représentant.es du personnel sont conçu.es comme les « courroies de transmission » de la direction (Jamet, Mias, 2012 ; Bouffartigue, Giraud, 2017). À l'inverse, dans les CHSCT que nous avons observés, le fait que les élu.es aient déjà contacté l'inspection du travail signifie qu'ils et elles sont assez autonomes de la direction pour avoir recours à des acteur.es extérieur.es, cette sollicitation n'allant pas de soi pour tout.es les représentant.es du personnel (Mias et al., 2013). Ils sont aussi assez autonomes pour formuler des intérêts différents de la direction (Coutrot, 1996). Par exemple, chez Logistik, le secrétaire du CHSCT a exercé son droit d'alerte et recueilli des plaintes de salarié.es. À Restodentreprise, le secrétaire du CHSCT transmet aussi une lettre de salarié.es au directeur. En revanche, le secrétaire du CHSCT ne prend quasiment pas la parole et c'est surtout le représentant syndical CFDT qui confronte, sans succès, le directeur à ses responsabilités. De même, les échanges des élu.es avec la direction de Logistik prennent la forme de polémiques sans effet, et la direction nie ses responsabilités. Dès lors, dans ces CHSCT comme dans d'autres, ces représentant.es portent la parole de leurs collègues et cherchent à mettre les directions face à leurs obligations, mais ont des difficultés à le faire de façon structurée et efficace. Les collectifs structurés autour de ces élu.es apparaissent donc comme des collectifs « flottants », ce terme soulignant la dimension processuelle et dynamique de la constitution des collectifs de travail (Pélisse, 2009). On peut les définir comme des « CHSCT conflictuels » dans lesquels les élu.es « peinent à faire valoir leurs droits et se heurtent à des freins du côté de la direction » (Bouffartigue, Giraud, 2017, p. 66). Comme les agents de contrôle rencontré.es dans les années 1980, mes

interlocuteur.es interviennent donc avant tout dans des CHSCT dont la prise en charge des risques existe, mais est jugée insuffisante (Dodier, 1987) et autonome.

Cela signifie-t-il que les CHSCT « managériaux » échappent à l'action de l'inspection du travail ? Bien que je n'en aie pas observé, certain.es agents expliquent qu'il leur est arrivé de se rendre dans des CHSCT après avoir été interpellé.es par un point de l'ordre du jour, et d'y découvrir des « CHSCT managériaux » dont les représentant.es du personnel n'ont jamais sollicité l'inspection du travail (Bouffartigue, Giraud, 2017). C'est le cas de Fabrice Moretti, qui cite un établissement d'une compagnie de transport international et celui d'une multinationale de la téléphonie :

> « Fabrice Moretti : Après, il y a beaucoup de CHSCT qui étaient – je pense que ce sera la même chose pour les CSSCT – assez faibles, et plus dans… le sentiment, j'allais dire, que c'était des groupes de travail. Il y avait le patron qui préside, qui fait l'ordre du jour avec les secrétaires, et qui fait évidemment l'ordre du jour, et c'est des questions techniques et tout le monde suit, on suit un cours magistral. Et finalement, la notion de représentation du personnel était très peu élevée, sauf sur des thématiques très annexes, le sol, le carrelage, l'intervention des femmes de ménage, voilà, une personne se plaint que c'est pas nettoyé comme il faut… (…) Donc là, c'était vraiment problématique, et il y en avait pas mal, dans les grosses structures, notamment… (…) Des structures où ils sont censés avoir le maximum de formation, des moyens assez importants, on respecte énormément le formalisme… là, j'entends « formalisme », les réunions sont bien tenues, les moyens sont là, s'il faut que la réunion dure toute la journée, elle va durer toute la journée, les informations sont données, les négociations QVT, égalité homme-femme, elles sont faites, sauf qu'on reste sous ce vernis formel, et qu'il y a pas de questionnement sur ces éléments-là. »[66]

Cette citation montre que les agents de contrôle peuvent parfois participer à des CHSCT « managériaux ». Dans ces dernier.es, les représentant.es de direction intègrent l'instance à leur politique de gestion des risques, monopolisent la parole et l'expertise, tandis que les élu.es n'interviennent que sur des thématiques mineures (Bouffartigue, Giraud, 2017, p. 64). Ces instances, impliquant des collectifs subordonnés, ne se conforment que de façon procédurale au droit de la représentation du personnel. Les agents tentent alors de donner une tournure plus substantielle aux échanges et de constituer des représentant.es du personnel en contre-pouvoir (Barnier et al., 2021). Ce rééquilibrage peut notamment passer par un jeu sur la forme de l'instance, que nous avons aussi observé dans des CHSCT conflictuels. En effet, côté direction, seul.e le ou la président.e du CHSCT a le droit de siéger dans l'instance. Pourtant, dans de nombreux cas, d'autres membres de l'équipe de direction y participent, ce qui avait déjà été noté dans des enquêtes précédentes (Dugué et al., 2012, p. 63). Les agents peuvent juger leur présence nécessaire lorsqu'ils et elles possèdent, en vertu de leurs fonctions dans l'établissement, des informations utiles pour traiter certains points présents à l'ordre du jour. Dans d'autres cas, lorsque les représentant.es du personnel ne le font pas eux-mêmes, les agents de contrôle leur rappellent que la présence d'autres

66 Entretien avec Fabrice Moretti, Baldanois, 6 février 2020.

représentant.es de direction peut être soumise au vote, et qu'ils ont le droit de la refuser. C'est ce qu'explique Fabrice Moretti dans la suite directe de cet échange :

> « Fabrice Moretti : Je me rappelle, [compagnie aéroportuaire], premier CHSCT auquel j'assiste, ils étaient 20 autour de la table, dont la moitié, c'était des représentants de la direction. C'est-à-dire que tu avais le RH, le représentant des services généraux… chacun intervenait, parce que, sur l'ordre du jour, ils étaient… mais c'était en permanence, ils phagocytaient la réunion. Et là où c'était un groupe de travail, les autres étaient là pour écouter des PowerPoint, et posaient de temps en temps une petite question sur ça, etc., mais ils avaient pas pris possession du CHSCT. Le premier truc, c'est de dire : "Vous me virez déjà tout ça...", à l'époque, il y avait que l'employeur, vraiment, qui pouvait assister… »[67]

Fabrice Moretti pointe les effets du nombre de représentant.es de direction sur la capacité des élu.es à se saisir de l'instance pour questionner les choix de la direction en matière de santé au travail. Il arrive ainsi à l'agent d'obliger des représentant.es de direction, par l'entremise du vote des élu.es, à quitter une réunion se tenant dans leur propre entreprise. On peut présumer que l'application de ces dispositions légales est susceptible de crisper les échanges avec la direction, dimension que nos entretiens avec des représentant.es de direction n'ont pas permis d'aborder. L'enquête permet cependant d'objectiver la façon dont les représentant.es du personnel perçoivent ce type d'intervention de l'inspection du travail en CHSCT.

2.3.2. L'intervention des agents en CHSCT. Des effets pratiques et symboliques

Plusieurs représentant.es du personnel soulignent que la présence de l'inspection du travail influence la répartition de la parole et les sujets abordés. En sortant de la réunion, et de la visite de l'entrepôt qui s'en est suivie, le secrétaire du CHSCT de Logistik, Aimen Benhadji, remercie ainsi Amélie Lechenel de s'être déplacée : « lorsque vous êtes là elle nous laisse parler au moins un peu, parce que normalement elle nous coupe la parole tout le temps, on ne peut même pas finir une seule phrase »[68]. Cette idée se retrouve dans les entretiens avec les représentant.es du personnel. Plusieurs d'entre eux ont lieu un certain temps, parfois plusieurs années, après que mon interlocuteur.e ait exercé son mandat. On peut donc supposer que les représentant.es du personnel reconstruisent *a posteriori* leurs souvenirs des effets de l'intervention de l'inspection. Pour autant, ces extraits sont instructifs pour comprendre la reconstruction positive dont cette intervention fait l'objet. Josiane Bantet, qui a été, pendant plusieurs années, secrétaire du CHSCT d'un établissement de santé, explique qu'elle sollicitait l'inspectrice lorsque la direction refusait d'accéder à ses demandes, mais

67 Entretien avec Fabrice Moretti, Baldanois, 6 février 2020. Dans la suite directe de l'entretien, Fabrice Moretti souligne qu'à l'inverse, l'instauration des Comités sociaux et économiques (CSE) consacre dans le Code du travail la possibilité pour le président.e de l'instance d'être accompagné.e du DRH « de façon vraiment automatique ». La possibilité de rééquilibrer numériquement l'instance se verrait donc réduite suite à la mise en place des CSE. Comme nos observations prennent fin en juin 2019, et que la mise en place des CSE était obligatoire au 31 décembre de la même année, notre enquête n'a pas permis d'objectiver cet effet.

68 Note de terrain du 14 décembre 2018, Gonelois.

peine à se souvenir des circonstances exactes de ces saisines. Ses propos mettent cependant bien en évidence les qualités et effets qu'elle attribue à cette intervention :

> « Josiane Bantet : Donc les premières relations qu'on a eues c'était plutôt dans ce cadre-là, suite à un échange qui s'était pas bien passé, on était allé demander des conseils, et on a créé des liens fort sympathiques. Après régulièrement, chaque fois qu'on l'invitait elle est venue quand même je crois, à part une ou deux exceptions près. Quand on savait qu'on avait un ordre du jour difficile et qu'on était en différend avec employeur, on l'interpellait en disant "bon voilà l'ordre du jour", parce qu'elle reçoit, tu sais, les ordres du jour, donc… "ça va être difficile, voilà voilà, nous on sait pas trop où on va, ça nous rassurerait que vous soyez là parce que voilà, l'employeur…"
>
> AB : Et les ordres du jour difficiles c'était quoi ?
>
> Josiane Bantet : Par exemple… Quand on a fait… Je sais pas… Par rapport à des ordres du jour par exemple, tu vois le fait de dire, le différend, "nous on veut que ce soit sur l'ordre du jour, moi en tant que secrétaire je veux écrire ça", et puis ma direction dit "non, on veut pas mettre ça dans l'ordre du jour, vous le mettrez en questions diverses, vous n'avez pas écrire…". Tu vois ça a commencé un peu comme ça, "vous n'avez pas à écrire sur l'ordre du jour ci et ça". Quand t'es nouvelle secrétaire, tu sais pas. Donc on a eu des échanges comme ça, après sur des licenciements… surtout au CHSCT c'est là qu'on a commencé à créer des liens par rapport à des choses que l'employeur faisait, qu'il n'avait pas le droit de faire. Et elle, elle faisait des rappels à la loi, "je vous ai déjà dit que". Donc elle a fait beaucoup de pédagogie avec notre employeur (…) Surtout le respect de l'instance, elle est beaucoup intervenue sur les prérogatives de chacun, en fait. Comme la dernière fois qu'elle est venue, elle a dit "mais je vous demande pas d'être d'accord. C'est les membres qui mettent à l'ordre du jour, chacun met à l'ordre du jour ce qu'il veut, après, et surtout les membres du CHSCT, ils mettent ce qu'ils veulent à l'ordre du jour. Vous êtes pas obligés d'y répondre", c'est ce qu'elle a dit à l'employeur. "C'est pas que ça me plaît pas, mais vous ne pouvez pas dire "je ne veux pas". Vous pouvez dire "bon, ben mettez-le", et puis après ne rien dire sur ce sujet, en disant "je n'ai rien à dire". Mais en même temps, dire "je n'ai rien à vous dire sur ce sujet", s'il y a un problème… C'est toujours pareil, c'est qu'il y a le statut juridique du PV. S'il y a une problématique, que l'employeur dit "j'ai rien à dire" et que derrière il y a un problème, on retourne en boucle, l'employé qui sera impacté par la problématique peut saisir… Le PV c'est un acte juridique, le témoignage de la secrétaire, enfin c'est quelqu'un qui peut se… s'ester en justice en se faisant partie civile, et voilà ! »[69]

Dans cet établissement de santé, les élu.es au CHSCT ont plusieurs fois anticipé le caractère conflictuel des échanges et sollicité l'inspectrice, dont la présence les « rassur[ait] ». La participation de l'inspectrice est censée cadrer des discussions dont les élu.es ne savent pas trop « où » elles vont. Sa parole, en vertu de l'autorité administrative et de l'expertise juridique qui lui est conférée, est réputée avoir plus de poids que la leur, et contraint l'employeur à réduire son arbitraire et à respecter les prérogatives des élu.es. Lorsqu'elle participe aux CHSCT de cet établissement de santé, l'inspectrice formalise les échanges : elle rappelle le cadre juridique qui les

69 Entretien avec Josiane Bantet (CGT), Flarois, 12 janvier 2018.

régit et clarifie ce que la présidence peut ou ne peut pas faire. C'est en particulier le cas en matière de détermination de l'ordre du jour : cet enjeu de « maîtris[e de] l'agenda » (Mias et al., 2013) ou encore ces tentatives de « court-circuitage de l'instance » ont d'ailleurs déjà été thématisées au sujet des CHSCT (Jamet, Mias, 2012), et se retrouvent dans le discours d'expert.es en relations sociales (Biaggi, 2021, p. 348). L'intervention de l'agent de contrôle est donc appréciée en tant que celle d'une tierce personne qui, selon les termes de Josiane, « parle la loi couramment ». En ce sens, elle peut permettre à des représentant.es du personnel qui connaissent parfois mal leurs prérogatives, de les revendiquer face à leur employeur.e. Elle peut également les faire accéder à des réponses substantielles. Les propos de Thierry Kornik, secrétaire du CHSCT d'une entreprise prestataire du nettoyage, vont dans ce sens lorsqu'il évoque les relations sociales du temps de l'ancienne direction :

> « Thierry Kornik : Ah c'était chaud, ah oui oui, on était face à un déni de responsabilité. C'est-à-dire, c'était même pas, enfin, l'ancien directeur était comme ça, il en a rien à battre et il comprenait rien à ce qu'on lui disait, alors ils passaient leur temps en rhétorique, à essayer de louvoyer, c'était leur grand gag. Mais pour des trucs extrêmement importants. Et là, la présence, effectivement, de l'inspecteur du travail pendant la réunion, ça calmait la direction, c'est-à-dire qu'ils pouvaient pas se permettre de faire les guignols trop, ils étaient obligés quand même de… de se contenir un peu, et de répondre un petit peu plus sérieusement. Et ça a beaucoup… Nous, ça nous a beaucoup aidés. Pour avoir une réponse à une question alors qu'ils ont l'obligation de répondre, si on doit perdre trois quarts d'heure en échanges complètement débiles qui ont rien à voir avec le sujet… »[70]

Thierry Kornik souligne le gain d'énergie que représente pour les élu.es le fait d'avoir réponse à leurs questions, plutôt que de passer la majeure partie de la réunion à lutter pour faire respecter le formalisme de l'instance. Dès lors, l'intervention de l'inspection du travail est appréciée parce qu'elle rend le fonctionnement de l'instance plus efficace pour les élu.es (Jamet, Mias, 2012).

Au-delà de ces conséquences concrètes sur l'effectivité de l'instance, les élu.es pointent les effets symboliques des rappels à la loi effectués par les agents. Leurs commentaires, qui peuvent d'ailleurs concerner aussi bien des CHSCT que les contrôles auxquels ils et elles assistent, viennent prolonger des résultats du chapitre 4. Nous avions vu que dans les cas individuels d'entrave à l'exercice du mandat ou de discrimination syndicale, la parole de l'inspection du travail venait légitimer un discours d'injustice et conforter les élu.es dans leur bon droit. Ici, les remontrances publiques de l'inspection du travail à l'employeur viennent inverser temporairement le rapport de forces dans l'établissement. Elles confortent les élu.es dans leur légitimité à confronter l'employeur.e à ses obligations. Josiane Boutet me confie ainsi qu'elle « adore » Zohra Bensaifi parce que celle-ci est « une teigne » avec les employeur.es. Didier Levadeau, ouvrier dans une usine métallurgique où il est délégué du personnel et délégué syndical après avoir été élu au CHSCT, va dans le même sens lorsqu'il évoque le travail de Jean-Luc Ferdin, ancien inspecteur du travail de l'entreprise :

70 Entretien avec Thierry Kornik (Solidaires), Gonelois, 5 mars 2019.

« Didier Levadeau : Moi, j'ai bien vu, quand j'ai fait venir Jean-Luc Ferdin, ils ont pas apprécié. Moi, j'ai vu, mon directeur aujourd'hui, qui était à l'époque directeur… Il est revenu, je l'ai vu en CHSCT, Jean-Luc est revenu, parce que c'est sa spécialité… Il est revenu, il est venu participer à une enquête… On a eu un mort, chez nous… D'accord ? Et je peux te dire, j'ai vu le directeur… Enfin, le président du CHSCT, vissé au fond de son siège, et il l'a fermée face à Jean-Luc. Jean-Luc, il a de la bouteille. C'est pas tout le monde, mais lui, il a de la bouteille. Il a fait comprendre… Je peux te dire que, voilà…

AB : Du coup, il est venu trois fois en CHSCT après l'accident du travail ?

Didier Levadeau : Il est revenu une deuxième pour autre chose… oui, pareil, en CHSCT aussi. Il avait rassemblé tout le monde… Je me souviens plus… Là aussi, il leur avait mis une couche… il leur en avait remis une couche. Et puis c'est compliqué de prendre un inspecteur du travail qui a de la bouteille comme ça… Tu peux pas… Alors, les patrons, ils essayent, mais quand en face de toi tu as quelqu'un qui te fait comprendre le message, ils s'écrasent vite, quand même. »[71]

Didier Levadeau, recomposant ses souvenirs du temps de l'ancien inspecteur du travail, insiste sur son caractère. Il se rappelle surtout de sa capacité à confronter les directions à leur responsabilité, ici dans le cas d'un accident du travail mortel. Alors que la mort de leur collègue matérialise violemment les effets possibles du travail sur la santé, cet ouvrier affirme avoir, en contactant l'inspection du travail, fait quelque chose que la direction n'a « pas apprécié ». Le fait que la direction « s'écras[e] » face à un inspecteur du travail qui « a de la bouteille » apparaît comme une subversion des rapports de pouvoir internes à l'entreprise et comme une reconnaissance de l'injustice que représente ce décès, dans un contexte où les IRP peuvent déjà constituer un renversement temporaire de l'ordre hiérarchique de l'usine (Biaggi, 2021, p. 172). Ces salarié.es associent ces effets symboliques à des traits de personnalité d'agents de contrôle considérés comme plus offensif.ves que d'autres avec les directions. Ils et elles estiment ainsi, comme on l'avait vu au chapitre 4, qu'ils ont de la chance que leur établissement soit dans la compétence de cet.te agent. Si ces entretiens nous renseignent sur la transformation des rapports de pouvoir propres à l'instance, peut-on tirer des conséquences de l'intervention de l'inspection du travail en CHSCT sur la conformation au droit ultérieure des directions d'entreprise ?

2.4. Quelles suites possibles aux CHSCT ? Conformité au droit et souffrance au travail

L'analyse des interactions permet de montrer comment l'inspection du travail incite les acteur.es à institutionnaliser la prévention, mais elle ne dit rien des effets de ces interventions en matière de conformation au droit. Ceux-ci sont d'autant plus difficiles à objectiver que la plupart des CHSCT que j'ai observés portent sur des états de santé dont le lien avec le travail est historiquement sujet à débat (Loriol, 2008 ; Ponge, 2021) : les situations de souffrance psychique. Celles-ci sont entrées

71 Entretien avec Didier Levadeau (CGT), Flarois, 13 juin 2018.

formellement dans les prérogatives des CHSCT lorsque, en 2002, les compétences de ces instances ont été élargies à la « santé mentale »[72]. Elles sont catégorisées par les agents de contrôle comme des risques psychosociaux. Cette notion, originellement promue par les acteurs patronaux (Marichalar, Martin, 2011), puis retenue par les pouvoirs publics et davantage utilisée, peut avoir tendance, comme celle de stress également entrée dans le droit[73], à individualiser et psychologiser les causes de la souffrance (Loriol, 2008 ; 2017). Comme le souligne une juriste, ces atteintes à la santé mentale au travail « ne font pas l'objet de prescriptions réglementaires précises et détaillées » (Jubert, 2019, p. 218), malgré une certaine dynamique de formation de la part de l'OIT et de plusieurs inspections européennes en la matière cette dernière décennie (Rufino San José, 2012). Parmi les causes de souffrance au travail, seuls le harcèlement sexuel et le harcèlement moral sont précisément codifiés, ce qui peut contraindre d'une autre façon la mobilisation de ces catégories[74]. Celles-ci ne sont pas pointées dans mes observations de CHSCT. Les salarié.es se plaignent plutôt d'une souffrance au travail qui serait provoquée par une dégradation des conditions de travail.

Or, dans chacune des deux instances analysées, les causes de cette souffrance font l'objet d'un débat entre les représentant.es du personnel et de direction. Alors que les représentant.es du personnel imputent cette situation aux défaillances de l'encadrement intermédiaire ou de la direction, cette dernière déplace la causalité. Chez Restodentreprise, le directeur refuse de considérer le lien entre conditions matérielles de travail et risques psychosociaux, et persiste à incriminer un groupe de quatre salariés fauteurs de trouble, qui dégraderaient l'ambiance de travail. Chez Logistik, la directrice d'établissement conteste des manquements en termes de recrutement. Elle essaie de restreindre l'objet de la discussion sur les situations individuelles de sept salarié.es ayant produit des lettres de plainte. Autrement dit, elle restreint les situations de souffrance psychique à des facteurs individuels[75]. Cette minimisation du lien entre souffrance et organisation du travail, qui s'est aussi observée dans d'autres entreprises (Benquet et al., 2010) ou pays (Weissbrodt, 2019), et dans les débats entre les partenaires sociaux sur la prévention et la réparation des souffrances psychiques au travail (Ponge, 2021), se retrouve dans les quatre CHSCT observés portant sur les RPS. Dès lors, une grande partie du travail de l'inspection, des élu.es voire de la médecine du travail consiste à démontrer, preuves matérielles ou témoignages à l'appui, que le mal-être a des causes professionnelles. C'est ce que font Laure Mendico en incitant le directeur à examiner les conditions de travail, et Amélie Lechenel en questionnant l'insuffisance de recrutement et de formation. La prégnance de ces débats sur les causes de la souffrance au travail met bien en évidence les différends qui entourent la réduction des souffrances psychiques au travail à une imputation monocausale (Ponge, 2018 ; Jubert, 2019), ainsi que les tendances à psychologiser et individualiser la souffrance au travail (Loriol, 2017). D'autres corps d'inspection du travail sont

72 Loi du 17 janvier 2002, article L4612-1 du Code du travail.

73 Voir à cet effet l'accord-cadre européen du 8 octobre 2004.

74 Sur les contraintes que peut poser la mobilisation de la catégorie de harcèlement moral à l'action syndicale, voir (Bernard et al., 2010).

75 On avait déjà vu au chapitre 4 que les agents de contrôle pouvaient aussi être susceptibles de mobiliser ce type d'argument face à certain.es plaintes de salarié.es (voir section 3.1.).

ainsi aux prises avec la difficulté de traiter les risques de souffrance au travail et d'agir sur l'organisation du travail, comme c'est le cas dans la Fonction publique territoriale (Pélisse, 2020, p. 105-106) ou à l'inspection du travail suisse (Weissbrodt, 2019).

Il en est de même à l'inspection du travail française. Si les agents de contrôle défendent en CHSCT la nécessité de considérer l'origine professionnelle des souffrances psychiques des salarié.es, ils et elles disposent de moyens limités pour contraindre les directions d'entreprise à les prendre en compte. En effet, ils n'ont pas le pouvoir de faire cesser les situations à risque au sens strict. En l'absence de prescription réglementaire détaillée concernant les risques psychosociaux, ils utilisent alors, comme d'autres professionnel.les de la prévention (Lapoire-Chasset, 2017), les articles L4121-1 et suivants du Code du travail. Ceux-ci codifient les obligations de l'employeur en matière de prévention de l'ensemble des risques professionnels, et c'est par la loi du 17 janvier 2002 que ces obligations ont été élargies à la santé mentale. À partir de ces articles, l'inspection du travail peut mettre en demeure l'employeur lorsque celui-ci n'a pas pris, en matière de prévention, d'information et de moyens, « les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs »[76]. Cette mise en demeure n'est pas signée par les agents de contrôle mais par leur directeur.e régional.e, à qui ils transmettent préalablement un rapport, ce qui les porte à la qualifier de « mise en demeure Direccte ».

Les agents sont partagé.es sur l'efficacité de cet outil. Par exemple, Amélie Lechenel le qualifie d' « outil juridique mou ». Bien qu'il n'y ait « rien d'autre » sur les RPS, elle considère que « c'est toujours hyper compliqué de dire qu[e l'employeur a évalué les risques et pris des mesures pour y remédier] ou qu'il l'a pas fait, vu qu'on est sur des trucs qui sont pas très cadrés et très objectivables ». Autrement dit, pour elle, la mise en conformité demandée purement symbolique (Edelman, 2016) : l'établissement pourrait se dégager de tout risque de sanction, dès qu'il aurait évalué les risques et mis en place un plan d'action pour les réduire (Tiano, 2003, p. 90-93). Or, cette inspectrice souligne que les directions n'ont « pas beaucoup d'intérêt » à s'impliquer dans le travail d'évaluation, car l'amende prévue en cas de non-respect de la mise en demeure n'est que de 3750 € par entreprise[77], ce qui, selon elle, n'est « pas très dissuasif »[78]. En dépit de ces limites, d'autres agents ont plus de certitudes sur les effets de cette mise en demeure. Fabrice Moretti, qui est aussi plus intéressé par les problématiques de RPS qu'Amélie Lechenel, trouve que cet outil « a une certaine efficacité » :

> « Fabrice Moretti : En général, ça arrive à fonctionner quand même, même si je trouve que c'est frustrant, que le plan d'action est toujours timide, partiel, inabouti. On perd beaucoup de temps après dans les détails, dans la mise en œuvre… c'est un peu pénible. Mais bon, si je devais faire, comme ça, au doigt levé, sur le nombre de mises en demeure que j'ai faites, et qu'en retour, on fait un point et qu'on suit l'entreprise, il y a quand même une amélioration. Soit il y a une prise de conscience, c'est-à-dire que ça a

76 Article L4121-2 du Code du travail.

77 Article L4741-3 du Code du travail.

78 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

> permis de faire un électrochoc et que les instances fonctionnent mieux, la direction, la hiérarchie, le niveau n+2, +3, peut-être, des fois, ils sont plus conscients du rôle qu'ils ont à jouer, sur les cadres intermédiaires, peut-être en rajoutant une ou deux personnes… voilà. Alors des fois, on s'aperçoit que ça reste fragile parce que, voilà, c'est frustrant, c'est partiel, il y a des aspects qu'ils vont pas traiter, souvent, du point de vue économique… on voit très bien, souvent, ils sont en sous-effectifs, tout ça, derrière, génère une surcharge, qu'il va manquer un cadre intermédiaire ici, que là, il faudrait qu'ils soient quatre, ils sont trois, donc forcément, quoi qu'il arrive, on peut faire les meilleures organisations du monde, ça va être problématique, ça va générer des problèmes, et que ça, ils vont pas l'améliorer, ils vont pas recruter du monde, et on pourra jamais les obliger à recruter du monde, donc c'est la limite de l'exercice. Mais bon, globalement, je trouve quand même que ça a une certaine efficacité. »[79]

Pour cet inspecteur, malgré la faiblesse des pouvoirs de sanction qui y sont associés, cette mise en demeure peut inciter les directions d'entreprise à formaliser les fiches de poste, la répartition des responsabilités d'encadrement, et le dialogue social. Bien que l'inspection du travail ne puisse pas contraindre à embaucher davantage de personnel, la formalisation de l'organisation du travail constituerait quand même une « amélioration ».

Fabrice Moretti est cependant un des seuls agents à défendre l'efficacité de cette mise en demeure. Plusieurs de ses collègues utilisent peu cette prérogative. Ils et elles engagent plutôt des contrôles sur ce qui leur paraît être un facteur de risque majeur. En raison de la multiplicité de facteurs de risques existant dans l'organisation du travail, les agents ont, en la matière, des possibilités diverses. Par exemple, ils peuvent chercher à objectiver la surcharge de travail par des contrôles sur la durée du travail : heures supplémentaires, amplitude horaire ; chez les cadres, travail le week-end et la nuit depuis le domicile. Ils peuvent aussi s'intéresser au recrutement, la seule dimension sur laquelle ils aient des pouvoirs de sanction étant le recours abusif au travail temporaire[80]. Ces deux types de contrôle sont cependant réputés chronophages, dans la mesure où ils impliquent d'analyser un grand nombre de relevés horaires et de contrats de travail pour parvenir à obtenir des résultats quantitatifs appuyant la démonstration juridique. L'objectivation de ces deux dimensions, qui ne sont que des exemples, peut néanmoins outiller une mise en demeure Direccte ou, selon les choix des agents, s'y substituer. Le choix des agents entre cette multitude de possibilités dépend de la nature des risques identifiés, du temps disponible pour mener ces suites à bien, mais aussi de l'efficacité supposée de ces suites sur la prévention. Le fait qu'il y ait peu de dispositions légales spécifiques aux souffrances psychiques, et leur caractère multifactoriel, complique donc l'établissement d'un lien entre le constat d'une carence de prévention et le travail de conformation.

Ainsi, les situations de souffrances psychiques décrites en CHSCT, si elles peuvent faire l'objet de leur part d'incitations à la prévention, rencontrent divers aléas dans leur transformation en contrôle. En effet, l'identification des facteurs de souffrance au travail est complexe et sujette à débat entre les acteur.es de l'entreprise. De plus, les dispositions légales qui caractérisent l'insuffisance de

79 Entretien avec Fabrice Moretti, Baldanois, 6 février 2020.

80 Voir notamment articles L1242-1 et L1251-5 du Code du travail.

démarches de prévention comme une non-conformité au droit font avant tout l'objet de contrôles sur pièces, dont les résultats peuvent être décorrélés du travail réel. Ce contexte réglementaire et juridique explique que la participation des agents à des CHSCT sur ces thématiques, soit moins suivie de contrôles ou d'usage de moyens de coercition que d'autres.

*

Les CHSCT constituent ainsi des scènes d'interaction triangulaires institutionnellement définies, dans lesquelles les agents de contrôle interagissent à la fois avec les représentant.es de direction et du personnel. À travers leurs prises de parole, ils et elles incitent la direction à institutionnaliser la prévention des risques et à formaliser les relations professionnelles dans l'établissement. Ils formalisent également le déroulé de la réunion elle-même, en demandant des récapitulatifs de la chronologie des faits et en incitant la direction à publiciser ses engagements. Ce faisant, ils insistent sur la responsabilité de l'employeur.e en matière de prévention des risques. S'ils ne participent à cette instance que de façon marginale, c'est principalement lorsque les représentant.es du personnel les sollicitent. Ils et elles cherchent à rééquilibrer les rapports de pouvoir en instance pour permettre aux élu.es d'exercer un rôle effectif de contre-pouvoir. Leur participation aux CHSCT semble d'ailleurs particulièrement appréciée de ces dernier.es. En revanche, sur la souffrance au travail qui constitue un thème transversal de nos observations d'instance, le choix des contrôles et suites juridiques à apporter en cas d'absence d'amélioration n'est pas univoque ni évident.

Quelle que soit la façon dont y réagissent les directions d'entreprise, les demandes de conformation en matière de prévention des risques, de temps de travail ou de recours au travail temporaire, s'inscrivent dans le temps long de l'entreprise : les mises en demeure comportent formellement des délais de plusieurs mois, et les agents incluent également informellement un délai de plusieurs mois entre leur contrôle et leur contre-visite. Or, certains des cas de souffrance au travail dont les agents ont connaissance peuvent parfois revêtir une certaine urgence. Par exemple, chez Logistik, l'inspection du travail est alertée d'une situation de RPS et se rend compte que la situation court depuis plusieurs mois, faisant craindre des dommages importants sur la santé des salarié.es. Dans d'autres, la situation de risques psychosociaux est révélée au CHSCT ou à l'inspection du travail par la plainte d'une souffrance au travail aiguë, l'arrêt de travail soudain ou la menace de suicide d'un.e ou plusieurs salarié.es. L'événement à l'origine du questionnement fait donc craindre à l'inspection du travail un danger pour la santé voire la vie de(s) salarié.e(s), qui fait que l'usage de certains moyens de coercition, peut paraître trop long par rapport à la gravité du risque. Dans des contextes dans lesquels l'usage des pouvoirs de coercition est incertain, mais la situation urgente, quelles sont les ressources et stratégies mises en œuvre par l'inspection du travail face aux acteur.es du CHSCT au-delà des grands principes de prévention déjà soulignés ?

3. Intervenir dans l'urgence. Le style d'interaction conflictuel, ou l'autorité comme outil de prévention

Dans des contextes dans lesquels la prévention des risques psychosociaux se caractérise par l'urgence et/ou la gravité, certain.es agents de contrôle considèrent que l'usage de leurs prérogatives juridiques est insuffisant. L'exercice d'un travail relationnel qui dépasse la formalisation de l'instance et le rappel de la loi, est donc nécessaire. Ce travail relationnel est conjointement mené auprès des différent.es acteur.es de l'entreprise, et inclut, mais peut déborder, la participation aux CHSCT. C'est ce que fait Sarah Balt, inspectrice du travail, lorsqu'elle intervient dans les relations sociales de l'établissement Pubconseil, qui est une entreprise du secteur des sondages et conseil aux entreprises.

Suite à l'arrêt maladie d'un salarié en souffrance, cette inspectrice participe à deux CHSCT. Ces réunions portent notamment sur les risques psychosociaux (RPS) présents dans le service commercial de l'établissement de conseil aux entreprises. Ce service a pour fonction de conseiller des entreprises dans la gestion de leur image publique et de leur réputation. Comme chez Logistik, la constitution des RPS en problème collectif fait suite à une réorganisation qui pose des questions de formation[81]. Quelques mois auparavant, plusieurs composantes de ce conseil aux entreprises ont été fusionnées, ce qui accroît la polyvalence des salarié.es : chacun.e d'entre eux est désormais l'interlocuteur.e unique de plusieurs organisations qui constituent son « portefeuille » d'entreprises, et doit fournir des services qu'il ne pratiquait pas auparavant.

L'analyse, sur un mois, de l'investissement de l'inspection du travail dans un même établissement, permet de saisir l'incarnation des pratiques de formalisation des relations professionnelles, de responsabilisation de la direction et de formation des élu.es, alors que l'immobilisme de la direction et le manque de formation des élu.es semble prégnants. Quel rôle peut jouer le travail relationnel effectué par l'inspection du travail dans la réduction des RPS[82], dans un contexte où les agents disposent de peu de moyens de coercition et de sanction sur cette problématique ? Après avoir analysé, dans la section précédente, la dimension juridique du travail mené par l'inspection du travail en CHSCT, cette section examine donc en propre la mise en œuvre d'un travail relationnel, lorsque l'intervention de l'agent de contrôle dans l'entreprise est motivée par l'urgence.

Cette section sera scandée par quatre échelles d'analyse. On commencera par la description ethnographique des scènes d'interactions successives dans lesquelles l'inspectrice du travail est impliquée, en soulignant pas à pas les enjeux de chacune d'entre elles (3.1.). Puis on analysera la

81 La littérature a d'ailleurs mis en évidence l'impact de ces fusions-réorganisations sur les risques psychosociaux (Messaoudi, 2011).

82 On utilisera ici cette expression plutôt que celle, davantage employée au chapitre 5, de « conformation au droit », car, comme on l'a vu, en l'absence de dispositions légales précises en matière de risques psychosociaux, la dimension substantielle de la conformation au droit peut être difficile à évaluer. Les requêtes de l'inspection du travail en matière de prévention et de réduction des risques peuvent dès lors dépasser ce que prévoient les dispositions légales.

configuration d'interaction dans laquelle prend place son travail relationnel, c'est-à-dire les ressources, positionnements et stratégies des différents acteur.es impliqué.es dans l'affaire (3.2.). On fera ensuite deux pas de côté par rapport à ces observations, pour se concentrer sur le style d'interaction dans lequel s'incarne le travail relationnel de l'inspectrice. Premièrement, on interrogera le poids de ses dispositions professionnelles, et de sa définition du rôle, dans l'adoption d'un style d'interaction conflictuel (3.3.). Enfin, on s'appuiera sur l'exercice d'autres styles d'interaction conflictuels pour en interroger les conditions de possibilités et les effets (3.4.).

3.1. Deux journées chez Pubconseil. L'inspectrice au centre des débats

Mi-décembre, un salarié du service commercial de Pubconseil, Christophe Lourcier, en poste depuis huit mois, s'est brusquement mis en arrêt. Il avait déjà fait part aux élu.es, qu'il connaît pourtant peu, d'un stress important lié à sa charge de travail. Cet événement fait suite à l'arrêt maladie d'une autre de ses collègues, qui était rentrée chez elle après une crise de larmes dans l'entreprise. Suite à cela, le secrétaire du CHSCT (CFE-CGC), Cyril Jammel, a envoyé un mail à la direction, en mettant l'inspectrice en copie. Sans prendre la forme institutionnelle d'une alerte pour danger grave et imminent, ce mail alerte informellement la direction sur la situation. Il évoque, sans le nommer, le « craquage » d'un salarié, « pour raisons professionnelles semble-t-il », et s'inquiète du « malaise certain » lié à « l'incompréhension dans ce pôle au sujet du recrutement [qui] a conduit à des tensions, mais aussi à des convocations qui nous ont surpris par leur disproportion ». On y apprend également que « la RH, conjointement avec le CHSCT, a mis en place depuis la rentrée un groupe de travail sur les RPS pour le site Pubconseil de Gonel », mais que les élu.es demandent à ce que les problèmes du service commercial soient « réglés spécifiquement par la RH dans les meilleurs délais ».

La direction rencontre les élu.es et l'encadrement intermédiaire début janvier, puis la juriste en droit social, Nathalie Romilleau, envoie aux élu.es un « point d'étape ». Elle récapitule les démarches effectuées par la direction puis rappelle que « ce collaborateur connaît actuellement des difficultés d'ordre personnel ». Deux heures plus tard, Alexandre Cardol, élu au CHSCT, envoie un mail à l'inspectrice du travail en mettant les autres élu.es et le médecin du travail en copie. Il s'alarme du fait que le « burn-out » de son collègue, confirmé par le « cas de RPS » qu'évoque le certificat de son médecin traitant, soit « minimis[é] » par la direction. Sarah Balt, qui n'était, jusqu'ici, jamais intervenue dans l'entreprise, leur propose un rendez-vous dans les jours qui suivent[83]. Après celui-ci, Alexandre Cardol lui envoie l'ordre du jour et la date du CHSCT extraordinaire, qui se tient une semaine plus tard. À l'instar des cas cités précédemment, les représentant.es du personnel ont recours à l'inspection du travail parce qu'ils considèrent que la direction minore le travail de prévention des RPS qu'ils jugent nécessaire. Ce recours se produit dans un contexte où cet arrêt de travail fournit selon eux un signal alarmant sur la situation de

83 Je n'assiste pas à cette scène, car l'inspectrice m'a prévenue de l'existence de ce dossier, et de la possibilité d'observer un CHSCT dans cet établissement, en sortant du rendez-vous avec les représentant.es du personnel.

l'ensemble des salarié.es de ce service, et confère à la situation une certaine urgence. Comment, dès lors, l'inspectrice intervient-elle dans cette première réunion ?

3.1.1. D'un premier CHSCT à des rencontres bilatérales

Dans ce premier CHSCT, que nous appellerons « CHSCT-1 » par la suite[84], sont présent.es six élu.es CHSCT, le médecin du travail, l'inspectrice, ainsi que trois membres de l'équipe de direction : Christelle Pucq, une des RRH de l'établissement ; Agnès Milly, membre du pôle juridique et des relations sociales ; et Nathalie Romilleau, qui est RRH de l'établissement, juriste en droit social de l'entreprise, et aussi présidente du CHSCT.

> Le CHSCT commence par traiter « l'alerte RPS sur le service commercial ». Le secrétaire récapitule les faits, puis les deux RRH donnent leur interprétation du « cas individuel » de ce salarié, qui « va mieux ». Bien que le salarié ait également des « difficultés liées à sa charge de travail », elles ont « appris qu'il avait des difficultés d'ordre personnel ». Les représentant.es du personnel, en particulier Cyril Jammel et Alexandre Cardol, contredisent la direction de façon virulente. Ils soulignent que Christophe Lourcier leur fait part depuis plusieurs mois d'une surcharge de travail importante, et que d'autres témoignages du même acabit leur sont parvenus dans ce service. Les RRH répondent que de toute façon, des *workshops* concernant le bien-être au travail ont été mis en place dans ce service dès avant l'alerte, et « les RH sont sur le coup ».
>
> L'inspectrice, qui avait jusqu'ici gardé le silence, entre alors dans la discussion. Elle pose des questions sur les effectifs, l'ancienneté et les modalités de formation des salarié.es du service. Puis elle demande aux RRH « où [elles] en sont » concernant le « diagnostic » de risques psychosociaux. Christelle Plucq évoque essentiellement le « groupe de travail RPS », composé de membres du CHSCT, qui travaille depuis plusieurs mois sur un « questionnaire » sur les RPS. Sans rebondir sur ce dispositif, Sarah Balt demande comment est décompté le temps de travail dans le service. La direction s'avère incapable de dire si le décompte des horaires est collectif ou individuel[85]. L'inspectrice leur fait remarquer qu'elles ne peuvent pas « se passer » d'une analyse du temps de travail, et récapitule les problèmes du service commercial.
>
> À sa suite, les représentant.es du personnel reprochent à la direction de ne pas avoir assez fait « attention à l'humain » dans cette réorganisation. La direction aurait sous-estimé les problèmes d'effectifs créés par le départ de plusieurs salarié.es, à qui la nouvelle organisation du travail ne convenait pas. La directrice juridique et des relations sociales s'engage à mettre une « unité de travail RPS » sur ce service pour « échanger » sur « l'ambiance » et le « bien-être au travail », mais l'inspectrice, appuyée par les élu.es, les contredit : « ça ne sert à rien de "parler tous ensemble" si vous ne savez même pas m'expliquer comment vous décomptez le temps de travail ». La RRH, visiblement ébranlée, trouve ses interlocuteur.es « rudes » : « on ne peut pas refaire

84 Tous les extraits tirés de cette première journée sont issus de notes de terrain prises dans le Gonelois le 22 janvier 2019.

85 On avait évoqué cet enjeu au chapitre 5 dans le cas des petits établissements.

l'histoire ». Elle se met à pleurer et quitte l'instance pendant quelques minutes. Personne ne la suit.

Le débat se poursuit sur l'alerte : le médecin du travail prend la parole pour la première fois et souligne que les problèmes ne datent pas d'aujourd'hui, sont liés à des réorganisations incessantes depuis plusieurs années, consécutives au rachat de l'entreprise par un grand groupe. Selon lui, « rien n'a été fait » pour prévenir les risques associés à ces changements. L'inspectrice du travail insiste à nouveau sur l'inutilité des groupes de travail RPS et des *workshops* sur le bien-être au travail. La question doit selon elle être traitée en CHSCT, ce à quoi Agnès Milly s'oppose. Christelle Plucq revient dans l'instance, demande une « pause dans le compte-rendu » et affirme qu'elle « vit très mal la réunion ». Elle affirme que « l'équipe RH se stabilise à peine » et implore les participant.es de « ne pas ressasser ce qu'on aurait dû faire ». Le traitement de ce point se termine sans que la question ait été tranchée, mais l'inspectrice récapitule les différents points sur lesquels il faut agir. La réunion se poursuit et se termine avec le traitement des autres points à l'ordre du jour.

Cette réunion soulève deux enjeux importants de prévention des RPS : le diagnostic des facteurs de risques, et, de façon secondaire, la mise en place de mesures de prévention adaptées. Dans une réunion où tout.es les représentantes de direction présentes sont des femmes, alors que les représentant.es du personnel sont majoritairement des hommes, ces dernier.es interviennent constamment pendant l'instance pour contredire le diagnostic posé par la direction. L'inspectrice, quant à elle, met en évidence l'incompétence de la direction en matière d'analyse de l'organisation du travail. Cela ébranle Christelle Plucq, RRH chargée de suivre l'alerte. Avant de quitter la salle en pleurant, cette salariée souligne qu'elle « gère 700 collaborateurs » et donc « ne connaît pas tous les chiffres ». À voix basse, elle fait remarquer à Agnès Milly, assise à côté d'elle, que « ce n'est pas possible de se faire agresser comme ça ». Cela n'empêche pas l'inspectrice de poursuivre ses mises en cause. Son style d'interaction incite l'équipe de direction à lui proposer une réunion bilatérale. À la fin de la réunion, vers 13H, Nathalie Romilleau s'approche de Sarah Balt et l'informe que le DRH France de Pubconseil-Entreprise par intérim, Gérard Dampier, souhaiterait la rencontrer. Nous nous dirigeons toutes les trois vers son bureau pour un rendez-vous d'une quarantaine de minutes.

C'est Gérard Dampier qui interagit majoritairement avec Sarah Balt. Nathalie Romilleau, très tendue, passe son temps à feuilleter ses dossiers en regardant la table. Gérard Dampier nous présente le fonctionnement des relations sociales dans l'entreprise. Il souhaite avoir « un retour en live sur les RPS », « donner des éléments d'avancée de la réflexion » et « acter d'un suivi au-delà des CHSCT ».

L'inspectrice du travail explique qu'elle a trouvé la réaction de la direction « très vague ». Elle souligne la gravité et la prégnance des RPS dans l'entreprise. Ses interlocuteur.es invoquent la mise en place d'une cellule de veille et la « préoccupation d'une démarche structurée », qui ne fonctionnerait cependant « que si le management la sponsorise ». Sarah Balt les interrompt et leur demande d'expliciter ce qu'ils entendent par le mot « sponsoriser » : le *top management* n'est-il pas persuadé de la nécessité d'une prise en charge des RPS ? Elle ajoute qu'il faut prendre en charge les problèmes

spécifiquement au niveau du service concerné. « La direction a déjà des données sur ce service » et il est inutile d'attendre d'autres enquêtes, au risque de s'exposer à d'autres difficultés. Enfin, la création de cellules et de groupes de travail est inutile. C'est le CHSCT qui est le plus à même de traiter ces questions. Elle les incite à « repenser l'organisation du travail ». Gérard Dampier semble agacé :

« Gérard Dampier : Le "y'a qu'à, faut qu'on", c'est facile, mais on a tout intérêt à être accompagné par un cabinet. Les analyses de Karasek et de Gollac que vous mentionnez[86] pourraient nous fournir un appui scientifique important, je suis preneur.

Sarah Balt : C'est la façon de s'en saisir qui importe.

Gérard Dampier : C'est facile de nous dire de s'en saisir ! Il faut que nous mettions tous nos efforts sur la communication managériale, et ce serait plus facile pour nous si nous étions accompagnés par un cabinet.

Sarah Balt : Vous n'êtes déjà pas capable de me dire comment vous décomptez le temps de travail !

Gérard Dampier : Ça, c'est autre chose.

Sarah Balt : Non. On ne peut pas analyser la surcharge de travail sans s'intéresser à la durée du travail.

Gérard Dampier : Écoutez, je ne cherche pas de relation frontale avec l'inspection du travail. Nous allons sensibiliser les *managers* à cette problématique, pour qu'ils soient plus à l'écoute de leurs collaborateurs et que cela mette en mouvement l'ensemble de l'entreprise par rapport aux RPS. C'est le message que je veux souligner, et je tiens à ce qu'on puisse vous tenir informée. Nous serons attentifs aux points que vous avez remontés et nous avons la volonté d'avancer. Vous avez bien souligné qu'aucune entreprise n'y échappe, mais il faut un engagement du *top management.*

Sarah Balt : Ce que vous proposez, c'est de la prévention secondaire voire tertiaire ! Il faut agir au niveau de la prévention primaire. »

En sollicitant ce rendez-vous dans la foulée du CHSCT, on peut supposer que la direction de Pubconseil cherche, comme les directions de grands établissements au chapitre 5, à créer une relation partenariale avec l'inspection du travail. Pourtant, on assiste à un affrontement de positions

86 L'inspectrice avait, pendant le CHSCT, mobilisé des références scientifiques qui mettent en évidence le lien entre souffrance psychique et organisation du travail. C'est le cas des notions de charge de travail, de soutien social et d'autonomie décisionnelle qui sont au cœur du questionnaire de Robert Karasek (Karasek, 1979 ; Mélan et al., 2012). Les travaux de cet auteur sont aujourd'hui une référence amplement partagée (Ponge, 2021). En France au début des années 2010, le Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux avait, à la demande du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, et en se basant notamment sur les travaux de R. Karasek, distingué quant à lui six axes constituant des facteurs de RPS au travail : intensité du travail et temps de travail ; exigences émotionnelles ; autonomie ; rapports sociaux ; conflits de valeur ; insécurité de la situation de travail (Bodier, Gollac, 2011).

entre le DRH France et l'inspectrice. Si Gérard Dampier affirme ne pas chercher de « relation frontale » avec cette dernière, il ne souhaite pas s'écarter de ses projets initiaux et entend la convaincre de leur bien-fondé. Les expressions qu'il mobilise pour présenter l'objet du rendez-vous (« donner des éléments », « acter d'un suivi ») sont d'ailleurs éloquentes. Il persiste à prioriser la sensibilisation du *top management*, la création de cellules de veille sur les cas individuels, et le recours à un cabinet d'expertise qui diagnostiquerait la situation à l'échelle du groupe. Sarah Balt objecte que la direction dispose déjà d'un constat (insuffisance de formation et charge de travail trop importante des salarié.es) et d'un outil (le CHSCT) pour résoudre le problème. Or, les projets de la direction s'écartent de l'institutionnalisation de la prévention des risques et de son traitement collectif promus par l'inspectrice. Ils sont également éloignés du traitement des risques à la source, ce qui la porte à les qualifier de « prévention secondaire, voire tertiaire »[87]. L'inspectrice semble penser que le recours à un cabinet d'expertise est un simple moyen pour la direction de gagner du temps. Sans être réceptif à ses suggestions, Gérard Dampier critique son « y'a qu'à faut qu'on ». Ce rendez-vous ne le porte donc pas à prendre au sérieux les conseils de l'inspection du travail.

Sarah Balt dispose cependant d'une dernière ressource pour influencer la prévention des RPS. Elle avait signalé aux représentant.es du personnel qu'elle viendrait les voir après son rendez-vous avec la direction. Dans ce rendez-vous de 45 minutes, elle cherche à les former à la prévention des risques psychosociaux, et les incite à davantage contredire la direction.

> Après avoir déjeuné, quatre des six représentants[88] du personnel, nous attendaient dans une petite salle dans laquelle nous les rejoignons. Sarah Balt paraît plus détendue. Elle a un ton plus familier et fait beaucoup de plaisanteries. Le rendez-vous prend cependant une forme assez magistrale : elle est debout à côté d'un grand chevalet où sont disposées de grandes feuilles blanches, et y prend parfois des notes.
>
> L'inspectrice commence par demander aux élus « qui était invité » au CHSCT. Elle les informe qu'il « faut voter » la présence des représentant.es de direction, ce que Cyril Jammel, secrétaire du CHSCT, ne « savai[t] pas ». Elle relate ensuite son entrevue avec Gérard Dampier et leur explique sa position : la prise de contact avec un cabinet d'expertise peut être « intéressante » pour le diagnostic, mais « [ils sont] bien placés pour savoir qu'il y a déjà eu des alertes ». Elle s'informe sur les risques de suicide dans l'établissement, leur pose des questions sur la façon dont les *managers* font leur travail, et leur demande où Christophe Lourcier en est de sa déclaration d'accident du travail. Puis Cyril Jammel lui demande : « qu'est-ce qu'on peut faire ? ».
>
> Sarah Balt part dans un exposé des facteurs de risques psychosociaux, en s'appuyant à nouveau sur les travaux de Robert Karasek et du collège d'expertise présidé par Michel Gollac. Elle leur conseille d' « insister sur la matérialité du travail pour sortir des

87 La prévention primaire désigne le fait de supprimer les risques à leurs sources, ici identifiée par Sarah Balt comme étant dans l'organisation du travail : durée du travail, charge de travail, pratiques de formation et d'encadrement, etc. À l'inverse, la prévention secondaire concerne l'action sur les salarié.es pris.es individuellement, tandis que la prévention tertiaire cherche à réduire les effets des risques une fois que ceux-ci se sont manifestés.

88 Nous n'utilisons pas l'écriture inclusive dans cet extrait car la seule élue femme n'est pas présente à ce rendez-vous.

considérations psychologiques ». Elle souligne également l'importance du « rapport de forces » avec la direction. Cyril Jammel cite des réunions où il s'est opposé à la direction, et ajoute que la prise de contact avec l'inspection du travail ne leur a « pas plu du tout ». Mais Sarah le contredit : « il y a des boîtes où ça suffit, mais là, ce ne sera pas forcément suffisant ». Elle évoque l'idée d'une grève, mais les élus lui expliquent qu'ils ont peu coutume de ce répertoire d'action, à l'instar d'Alexandre Cardol : « on est des gentils, on est pas très virulents, on va plutôt dans la négociation, est c'est vrai qu'ils profitent de ça aussi ». Un de ses collègues renchérit en disant qu'ils ont déjà fait une grève qui a été « bien suivie » mais que « les gens ont peur de perdre leur boulot ». Sarah Balt leur dit qu'au contraire, plus une grève est suivie, moins on court le risque d'être licencié.e.

Alors qu'Alexandre Cardol revient sur les intentions de la direction, Sarah Balt considère que les syndicalistes n'ont pas besoin de cela pour commencer à agir : « vous n'allez pas leur demander l'autorisation de respirer ! Ça peut être syndical ». J'échange avec les élus, un peu choqués de la formule, un petit sourire : depuis le début de la réunion, ils me regardent d'un air complice à chaque fois que Sarah Balt les exhorte trop crûment à l'action. Sans rebondir sur ce point, Alexandre Cardol s'informe ensuite sur le fonctionnement des déclarations d'accident du travail, puis le rendez-vous prend fin.

Dans cette entrevue, l'inspectrice du travail prodigue aux représentant.es du personnel des informations et des conseils sur les aspects formels de l'exercice du mandat, sur le positionnement de la direction et sur l'identification des facteurs de RPS en entreprise. Enfin, elle déborde de ce rôle de professionnelle du droit, pour pointer aux élus leur pusillanimité et les inciter à organiser une grève. L'utilisation des ressources institutionnelles à leur disposition ne lui paraît pas « suffisante ». L'inspectrice joue donc de sa position d'autorité pour tenter, en « coulisses », de donner aux élus des informations et des conseils qui permettent de les rendre plus « autonomes » de la direction (Coutrot, 1996) lorsqu'ils seront à nouveau sur la « scène » des relations sociales (Goffman, 1973), voire pour infléchir leurs répertoires d'action syndicaux. Ces élus, qui se perçoivent comme « des gentils », ne semblent cependant pas convaincus.

En dépit de la légitimité dont jouit l'inspectrice auprès des représentants du personnel, le caractère ponctuel de son jeu en « coulisses » n'est donc pas suffisant pour infléchir la configuration de relations sociales, ni du côté du management autoritaire de Gérard Dampier, ni du syndicalisme « gentil » des élu.es CFE-CGC. Ce constat semble inciter l'inspectrice du travail à se recentrer sur une démarche de contrôle de la durée du travail. En effet, le 6 février, elle envoie à la direction une lettre d'observation. Elle rappelle les obligations de l'employeur en matière de santé et sécurité au travail, et demande que lui soient communiqués des documents sur le décompte de la durée du travail des salarié.es. La direction lui répond le vendredi 22 février, soit deux jours ouvrés avant le prochain CHSCT extraordinaire, qui se tient le mardi 26 février. L'inspectrice avait prévu d'assister à cette deuxième réunion. Dans l'intervalle, elle avait aussi pris contact avec le salarié qui s'était mis en arrêt pour le rencontrer et en savoir plus sur ses conditions de travail.

3.1.2. Un deuxième CHSCT. Comment agir sur les RPS ?

Je rejoins Sarah Balt le matin du 26 février, vers 8H30, dans le hall de l'établissement[89]. L'inspectrice est arrivée à 8H pour informer les salarié.es du service commercial que s'ils et elles voulaient la rencontrer avant ou après le CHSCT, « la porte était ouverte ». Mais « il n'y avait pas grand-monde ». Nous nous dirigeons vers le local CE où nous attend Christophe Lourcier.

> Christophe Lourcier a réalisé hier son entretien d'évaluation annuel. Ses supérieur.es lui ont reproché d'avoir dénigré l'entreprise et d'avoir passé des appels téléphoniques personnels au travail, ce qu'il conteste : il affirme qu'il n'a jamais reçu aucune remarque à ce sujet avant cet entretien. Il a été évalué à 2/5 alors qu'il avait « atteint tous ses [objectifs] », ce qui signifie qu'il n'aura pas d'augmentation. Il affirme qu'on lui « fait payer [s]on arrêt de quinze jours, et l'alerte ». Il trouve la situation injuste compte tenu de sa contribution à l'entreprise : « Je pensais qu'ils allaient avoir un peu de compassion. J'ai géré un portefeuille de 2,8 millions d'€ ! ». Il dénonce également le manque d'accompagnement par sa *manager*, Véronique Solte, avec qui il ne « parlait jamais boulot ». Lorsque l'inspectrice lui pose la question, il précise que ses problèmes de couple étaient uniquement liés au fait qu'il ne dormait que deux heures par nuit à cause de son travail, mais que cela s'est arrangé. Le salarié déclare plus généralement « aller mieux » après avoir commencé à prendre des antidépresseurs. Il ne souhaite pas contester son entretien d'évaluation ni demander la qualification de son arrêt en accident du travail : il aurait l'impression de « profiter d'un système » et a « de la chance d'avoir ce boulot ». Il autorise cependant l'inspectrice à relayer ses propos lors du CHSCT.

Interrogé par l'inspectrice du travail, Christophe Lourcier produit un discours d'injustice dans lequel il pointe le décalage entre ses performances professionnelles et les critiques qui lui sont faites. Ces reproches viseraient à le punir d'un arrêt de travail qui n'est pourtant pas dans ses habitudes. Le récit de ses conditions de travail conforte le diagnostic posé par Sarah Balt en CHSCT : le salarié combine une charge de travail et des responsabilités très importantes, un temps extensible consacré au travail qui déborde sur ses horaires de sommeil, et un faible accompagnement et soutien de la part de sa hiérarchie.

Bien qu'il soit indigné, celui que l'inspectrice m'avait décrit comme un « ultra-trailer de compétition » considère que son arrêt de travail n'est pas assez grave pour qu'il le déclare en accident. Déçu par ses supérieur.es, il n'a « même pas envie » de contester les résultats de son entretien annuel d'évaluation et envisage plutôt la défection (Hirschman, 1970) : il a postulé dans d'autres établissements, et s'informe sur la possibilité légale de raccourcir le préavis de licenciement chez Pubconseil. Son retrait, et son refus de déclarer son arrêt en accident du travail, compliquent la stratégie de Sarah Balt. Le fait que Christophe Lourcier ne souhaite pas poursuivre la mise en cause de l'employeur l'incite donc, lors de ce deuxième CHSCT que nous appellerons « CHSCT-2 », à reporter son action sur le mal-être généralisé au sein du service commercial. Ce CHSCT voit la participation du DRH France, sans que les élu.es demandent à voter sa présence. La RRH Christelle Plucq, quant à elle, est absente.

89 Tous les extraits tirés de cette deuxième journée sont tirés de notes de terrain du 26 février 2019, Gonelois.

Gérard Dampier a choisi un cabinet d'expertise. Il souhaite que celui-ci diagnostique les RPS à la fois sur le site du Gonelois et sur un autre établissement. Il demande « l'accord du CHSCT » et souhaite dès aujourd'hui travailler sur le questionnaire et sur la communication aux salarié.es. Nathalie Romilleau, juriste en droit social et RRH, souligne plusieurs fois la volonté de la direction d' « avancer rapidement » : un rendez-vous avec le cabinet est déjà prévu une semaine plus tard. Les élu.es paraissent favorables à ce projet et posent surtout des questions pratiques : Cyril Jammel, secrétaire du CHSCT, leur demande s'ils souhaitent une interruption de séance pour discuter entre eux du projet, et ils répondent par la négative.

Nathalie Romilleau propose donc de discuter comment on va faire « concrètement », et Cyril Jammel demande comment vont s'articuler les réunions du CHSCT et celles du groupe de travail RPS. La mission de ce dernier avait jusqu'ici consisté à rédiger un questionnaire adressé aux salarié.es, dont le cabinet va s'inspirer. L'inspectrice s'interroge elle aussi sur la « plus-value » des ces réunions informelles si un cabinet est nommé. Gérard Dampier invoque l'avantage d' « éviter le formalisme du CHSCT ». Nathalie Romilleau souligne leur « souplesse » en matière de délai de communication de l'ordre du jour et de confiance dans les échanges : elles permettent de résoudre les « cas individuels ». Les représentant.es du personnel vont dans leur sens : il est plus « facile » de « résoudre les cas personnels » lorsqu'on est « moins nombreux ».

Mais l'inspectrice ne cesse d'objecter que c'est le CHSCT qui est le plus à même de traiter ces questions. Celui-ci garantit la confidentialité et a un fonctionnement juridiquement formalisé, qui permet un contrôle de l'application des décisions et un compte-rendu formel des échanges. Elle fait aussi remarquer aux représentant.es du personnel qu'ils peuvent demander une suspension de séance pour réfléchir. La direction insiste à nouveau sur la souplesse permise par les groupes de travail. Les représentant.es du personnel assistent en silence à ces échanges. Gérard Dampier change ensuite de sujet pour vérifier l'adhésion des élu.es au principe d'une expertise qui concernerait les deux établissements. Or, cette expertise conjointe leur paraît « prématurée » car elle noierait les « problématiques spécifiques » du service commercial.

Les élu.es finissent par demander une suspension de séance. Ils invitent l'inspectrice et le médecin du travail à rester, et on apprend que la présence de Gérard Dampier les intimide. Ils posent à Sarah Balt des questions sur la différence entre les groupes de travail et le CHSCT. Celle-ci pointe le risque que le groupe de travail « vole » le travail du CHSCT, et ils semblent convaincu.es par sa position. Lors de la reprise de séance 20 minutes plus tard, ils annoncent qu'ils souhaitent traiter des RPS exclusivement dans le cadre du CHSCT : maintenant qu'un cabinet extérieur a été nommé pour effectuer une enquête, l'existence du groupe de travail leur paraît obsolète.

On passe ensuite au deuxième point à l'ordre du jour, qui est la réponse à la lettre d'observation de l'inspectrice du travail. Ce courrier, signé par Gérard Dampier, produit une chronologie des faits qui insiste sur les causes personnelles du « craquage » du salarié. Il affirme que le médecin traitant a prononcé deux arrêts de travail « pour origine non-professionnelle », que des pleurs ne peuvent pas constituer un accident du

travail, et que, de toute façon, le salarié n'a pas fait de déclaration d'accident du travail. L'inspectrice et le médecin du travail opposent que cela n'a « rien à voir ». Sarah Balt restitue une partie de son échange avec Christophe Lourcier : « ses difficultés personnelles viennent du travail ». En outre, la jurisprudence considère que des pleurs peuvent constituer un accident du travail, et si le salarié faisait une déclaration d'accident du travail, celle-ci serait légitime. Sarah Balt « v[a] plus loin que ça » : « il y a eu des alertes qui n'ont pas été entendues, le salarié avait une clientèle qui était compliquée, et sa charge de travail n'a pas été allégée ».

Gérard Dampier rétorque qu'il y a « deux sujets ». Concernant l'origine professionnelle de l'arrêt, la direction n'est « pas en phase avec l'approche » de l'inspectrice, et « s'en remettra à l'avis de la CPAM ». Deuxièmement, il ne « voudrai[t] pas qu'on laisse entendre que l'entreprise a été inerte » : les RH ont « redoublé de vigilance ». L'objet de la réunion du groupe de travail, qui se tient après le CHSCT, est précisément de « résoudre ce cas individuel », d'« identifier les facteurs de risque » et d' « améliorer l'organisation du travail ».

Les élu.es, appuyé.es par l'inspectrice, soulignent qu'ils veulent « un plan global », et « pas que pour une personne ». Ils et elles demandent « quel est le projet que [la direction] a pour sortir de cette situation ». L'inspectrice du travail embraie sur la question du décompte de la durée du travail. Nathalie Romilleau, qui semble avoir préparé le sujet, affirme que l'établissement est en « horaires collectifs », de 9H30 à 17H. L'inspectrice, sous les rires des élu.es, rétorque qu'elle a vu des salarié.es entrer dans l'entreprise à 8H, et son interlocutrice se décompose. Sarah Balt continue à pointer les insuffisances en matière de décompte de la durée du travail et signale à la direction, qui ne le savait pas, que l'entreprise a déjà été verbalisée sur ce point dans un des services par son prédécesseur. Gérard Dampier finit par dire à l'inspectrice : « avant de passer à un stade autoritaire ou unilatéral, si vous avez des conseils, vous serez pour nous un appui ». L'inspectrice lui répond que l'entreprise est « visiblement en horaires individuels » et exhorte la direction à installer rapidement une badgeuse. Un élu renchérit : « avec le nombre d'heures qui va exploser, vous allez vous rendre compte qu'on manque de personnel ». Le CHSCT prend fin au bout de 2H.

Gérard Dampier n'a pas tenu compte des préconisations de l'inspectrice. Il souhaite toujours avoir recours à un cabinet, qui puisse établir un diagnostic sur deux établissements à la fois, et dont la démarche puisse être suivie dans le « groupe de travail RPS » déjà constitué. Cette proposition convainc au départ les représentant.es du personnel. Puis l'inspectrice intervient dans la discussion de façon insistante pour louer le formalisme du CHSCT, ce qui infléchit le positionnement des élu.es. Dans la deuxième partie de la réunion, qui revient sur la nature de l'alerte, l'inspectrice, de concert avec les élu.es et le médecin du travail, défend à nouveau le caractère professionnel de l'arrêt de travail de Christophe Lourcier. Cantonner cet arrêt à des causes personnelles impliquerait en effet que la direction soit légitime à le considérer comme un « cas individuel » qui n'entraînerait pas de remise en cause de l'organisation du travail. Elle exige à nouveau une réponse claire concernant le décompte de la durée du travail. Après avoir constitué un pivot de l'instance elle-

même, Sarah Balt s'impose dans une réunion dans laquelle sa présence n'est pas réglementairement acquise, comme le montre l'extrait suivant.

> Après une petite pause, les membres du CHSCT se rassoient pour le « groupe de travail RPS ». La direction a jugé bon de maintenir cette réunion en dépit de la nouvelle résolution de tout traiter en CHSCT, car elle était prévue depuis l'alerte du mois de décembre. Gérard Dampier vient saluer Sarah Balt avant qu'elle parte, mais celle-ci lui apprend qu'elle « va rester ». « Vous allez rester ? », répond le DRH France, contrarié. L'inspectrice acquiesce et plusieurs secondes se passent où il la regarde, se demandant peut-être s'il peut l'interdire de rester. Il ne répond finalement rien et retourne s'asseoir.
>
> Cette réunion voit l'arrivée de la DRH des activités « marketing » de Pubconseil, et de Véronique Solte, la n+1 de Christophe Lourcier, qui dirige le pôle où il travaille. Gérard Dampier commence par affirmer que cette réunion « se veut informelle, ce qui ne veut pas dire qu'elle n'est pas officielle ». Il dit aussi publiquement à l'inspectrice que sa présence est la « bienvenue », mais que la direction est « preneuse de conseils » de sa part, en tant qu' « intervenante externe dans notre entreprise ».
>
> Véronique Solte décrit la fusion des trois pôles qui a eu lieu l'année dernière et dit qu'un audit interne a été effectué suite à cette réorganisation. L'inspectrice l'interroge sur le lien entre cet audit et l'alerte, et cherche à savoir les conclusions de l'audit. Malgré son insistance, la manager refuse de les communiquer, car elle attend les retours du PDG France de Pubconseil. Les élu.es et l'inspectrice demandent aussi à ce que la direction clarifie les fiches de poste dès maintenant de façon à objectiver puis réduire la charge de travail de chaque salarié.e. Cyril Jammel précise que les représentant.es du personnel demandent cette actualisation depuis plusieurs années. À l'inverse, Véronique Solte insiste sur le fait qu' « on a des gens très engagés ». Elle passe son temps à dire aux salarié.es qu'ils ne sont pas « chirurgiens cardiaques » et qu'il n'y a « pas d'urgence », mais « c'est compliqué » de le leur faire entendre. L'inspectrice lui oppose que ce n'est pas une question de « bonne volonté ». Elle lui reproche de ne pas prendre en compte le « travail réel », et propose de couper les réseaux et téléphones professionnels le week-end. Cela stupéfie l'ensemble des acteur.es, qui ne « savai[ent] pas qu'on pouvait faire ça ». Elle enjoint ensuite Véronique Solte à s'engager sur une date précise de restitution des résultats de l'audit au CHSCT, « en bonne et due forme ». Elle et les élu.es interrogent ensuite la direction sur le recrutement dans le service commercial, et on apprend que seuls 2/3 des postes y sont pourvus. À la fin de la réunion, Gérard Dampier s'adresse publiquement à l'inspectrice : « cette réunion a été faite pour vous, du coup. Quelques conclusions vous en tirez ? ». Sans s'engager, Sarah Balt répond qu'elle « aimerait avoir un document formalisé », et que pour l'instant, « elle découvre la démarche et l'entreprise ».
>
> Au terme de cette réunion, tout le monde quitte la pièce, sauf l'inspectrice et les représentant.es du personnel, qui débriefent de cette matinée. Sarah Balt dit aux élu.es qu' « il ne faut pas hésiter à poser plus de questions », ou à en inscrire à l'ordre du jour pour que la direction soit « obligée d'y répondre ». Mais les élu.es semblent découragé.es. Elle leur demande ce qu'ils « envisag[ent] pour la suite ». Ils lui

répondent seulement qu' « heureusement qu'elle était là » car Véronique Solte, au moins, répond à l'inspectrice. Quant à eux, ils n'ont « rien appris » de nouveau.

L'inspectrice s'invite dans cette réunion, dont elle n'est pas membre de droit. Les relations sociales sont alors tout entière « personnal[isées] » autour de cette figure (Dugué et al., 2012). Plus que les élu.es, c'est elle qui reproche à la direction de ne se soucier que des « enjeux *business* », et qui l'accuse de manquer à ses obligations en matière de prévention. C'est aussi elle qui exhorte Véronique Solte à communiquer les résultats de l'audit aux représentant.es du personnel. Gérard Dampier, quant à lui, laisse sa subordonnée répondre à ces reproches. Il intervient quelques fois pour souligner son désaccord avec l'inspectrice et lui faire remarquer qu'elle est devenue le centre de la réunion. L'inspectrice exhorte ensuite en coulisses les élu.es à faire usage des pouvoirs que leur confère leur statut. Mais ces dernier.es semblent convaincu.es qu'ils et elles ne seront jamais autant écouté.es que l'inspectrice, ce constat semblant peu engageant pour la suite du dossier.

L'analyse de cette séquence d'interventions permet de confirmer certains résultats. Comme les inspectrices rencontrées dans la section 2, Sarah Balt intervient pour rappeler la nécessité de s'intéresser au travail réel, de faire de la prévention primaire, et de mettre le CHSCT au centre du travail de prévention. Comme elles également, elle insiste sur la responsabilité de la direction en matière de prévention, et cherche à soutenir les élu.es dans l'exercice de leur mandat. Mais l'intensité de l'investissement de cette professionnelle du droit porte ces éléments d'intervention déjà identifiés à leur paroxysme. En l'espace de deux journées passées dans l'entreprise, l'inspectrice du travail prend le temps de rencontrer de façon bilatérale à la fois les représentant.es de direction, les représentant.es du personnel, et le salarié concerné. Ce fort investissement dans l'entreprise en l'espace de quelques semaines, « personnalise » les réunions autour de la figure de l'inspectrice (Dugué et al., 2012). Celle-ci devient l'interlocutrice principale à laquelle la direction est sommée de rendre des comptes, et tente de devenir une formatrice de premier plan pour les représentant.es du personnel. Cette stratégie d'inflexion du travail de prévention mené par la direction semble cependant avoir peu de succès. Comment l'expliquer ?

3.2. Conditions de possibilité et d'échec de ce travail relationnel

Cette stratégie, tout autant que son échec relatif, s'expliquent tout d'abord par la configuration d'interaction dans laquelle prend place l'intervention de l'inspectrice. Les rapports de pouvoir dans cette entreprise sont en effet déséquilibrés. Bien que les représentant.es du personnel se posent en représentant.es des salarié.es et s'opposent à la direction sur le diagnostic, ils et elles peinent à se positionner face à ses propositions. En outre, la direction, globalement très qualifiée mais également divisée en interne, adopte des pratiques qui découragent l'action syndicale. Dans ce contexte, l'inspectrice tente de se positionner elle-même en contre-pouvoir de la direction, ce à quoi les représentant.es de direction réagissent avec des stratégies différenciées.

3.2.1. Des élu.es doté.es de peu de ressources autres que leur expertise de terrain

Comme à Restodentreprise ou à Logistik, l'inspectrice du travail intervient après avoir été sollicitée par des représentant.es du personnel qui cherchent à s'opposer, sans succès, à la direction. Ces élu.es à la CFE-CGC réclament son aide parce que la direction persiste à arguer des difficultés personnelles de leur collègue. Ils ne se sentent pas en capacité, seul.es, d'infléchir cette posture patronale. Contrairement aux élu.es des deux CHSCT précédemment analysés, les élu.es de Pubconseil ne sont cependant pas des ouvrier.es ou des employé.es : les quatre élus sur six dont nous connaissons la profession sont cadres ou membres des professions intermédiaires commerciales, diplômés du supérieur, et semblent avoir une forte ancienneté dans l'établissement. Cyril Jammel, secrétaire du CHSCT et chargé de veille presse depuis 18 ans chez Pubconseil, est titulaire d'un bac+4 en histoire. Quant à Alexandre Cardol, qui, parmi eux, est celui qui prend le plus la parole, il est administrateur des ventes et titulaire d'un BTS en gestion, et travaille chez Pubconseil depuis 17 ans. Il est également délégué syndical depuis quatre ans[90]. Cette ancienneté et ce capital culturel relatif n'empêchent pas un déséquilibre de rapports de pouvoir avec la direction.

Ces représentant.es du personnel sont catégoriques concernant les causes professionnelles de l'arrêt de travail de Christophe Lourcier, et les manquements de la direction à ses obligations. Ils et elles opposent à leur direction une expertise de terrain, basée sur leur ancienneté dans l'établissement et sur leurs échanges avec les salarié.es concerné.es. Ils promeuvent une vision de l'instance comme chargée d'améliorer les problématiques de santé-sécurité au travail de façon collective, et insistent sur leur mission de représentant.es des salarié.es. Ils se soutiennent également les un.es les autres lorsqu'un.e membre de la direction interrompt un.e élu.e pour prendre la parole, en lui demandant de « laisser parler » l'élu.e. Mais ces élu.es font surtout, comme des délégué.es du personnel, remonter les remarques de leurs collègues sur des points précis. Cette équipe qu'Alexandre Cardol définit comme « gentil[le] » ne tient pas d'analyses formalisées ni argumente pour les défendre (Dugué et al., 2012, p. 77).

De plus, les représentant.es du personnel sont hésitant.es s'agissant des structures à mobiliser en matière de prévention des risques. Ils et elles sont sensibles aux arguments de la direction en faveur des groupes de travail RPS. Avant leur alerte, ils ont en effet participé à cinq réunions de ce groupe de travail informel, réunissant aussi la direction et la médecine du travail, pour établir un questionnaire RPS à destination des salarié.es et réfléchir ensemble à la mise à jour du DUER[91]. Leur hésitation peut s'expliquer par la faiblesse de leurs connaissances juridiques et de leur réseau syndical. Ces salarié.es ont mis en place l'alerte de façon informelle sans sembler connaître la procédure d'alerte pour danger grave et imminent. C'est par l'inspectrice qu'ils apprennent, après plusieurs années de mandat, qu'ils peuvent faire voter la présence des représentant.es de direction au CHSCT. De même, c'est l'inspectrice qui leur apprend les différents facteurs de risques

90 Alexandre Cardol est le seul salarié dont nous connaissions la trajectoire syndicale. Tous ces éléments ont été obtenus sur les profils professionnels que les salariés ont postés en ligne.

91 Document unique d'évaluation des risques.

psychosociaux, et leur explique comment déclarer un accident du travail. S'ils se posent en représentant.es des salarié.es, ces cadres ne semblent pas disposer des ressources leur permettant de faire valoir une expertise technique en tant qu'élu.es (Barnier et al., 2021).

Ces représentant.es du personnel ne semblent pas non plus inséré.es dans des réseaux de santé au travail. Ceux-ci pourraient pourtant constituer un « capital social » à mobiliser, pour confronter les dires de la direction avec la position et l'expérience d'autres acteur.es de la prévention (Granaux, 2010). Comme cela est souvent le cas des syndicalistes CFE-CGC, dont l'activité est centrée sur la section d'entreprise (Béthoux et al., 2011, p. 19-20), ils et elles ont davantage de liens à l'intérieur de l'entreprise qu'à l'extérieur, à l'exception de l'intervention récente de l'inspectrice. On peut présumer que cette absence de réseau les porte à faire davantage confiance aux propositions de la direction, dans un contexte où les collectifs de travail présents dans l'établissement semblent peu autonomes de cette dernière. En effet, dans leurs interactions avec l'inspectrice, les représentant.es du personnel soulignent « l'individualisme » prégnant dans une entreprise où les salarié.es, qui sont majoritairement des cadres, ont « peur de perdre leur emploi ». Ils partagent leur difficulté à porter la contradiction à leurs propres supérieur.es hiérarchiques. La stratégie de défection de Christophe Lourcier va aussi dans ce sens. En outre, les pratiques représentatives des élu.es s'expliquent aussi par le profil des représentant.es de direction et par leurs propres pratiques de gestion des relations sociales.

3.2.2. Une direction à la légitimité inégale, mais des pratiques dissuasives de l'action syndicale

Au premier abord, l'équipe de direction semble affaiblie par une forte instabilité. En particulier, le service RH semble présenter un turn-over important. Nathalie Romilleau, juriste en droit social de l'entreprise et RRH d'un autre établissement de Pubconseil, est arrivée un an auparavant. Gérard Dampier, le DRH France par intérim, n'est en poste que depuis un mois. Agnès Milly, qui se présente comme une « membre du pôle juridique » mais qui affiche sur son profil LinkedIn une fonction de directrice juridique et des relations sociales, est quant à elle présente depuis près de deux ans dans l'entreprise, mais affirme lors du premier CHSCT être arrivée en septembre dans l'établissement.

La plus ancienne membre de l'équipe de direction que nous avons rencontrée est Christelle Plucq, RRH (« *HR Business Partner* ») de l'établissement. Âgée d'environ 43 ans, elle a 20 ans d'expérience comme responsable du personnel puis comme RRH d'équipes entre 150 et 300 salarié.es après un bac+5 en gestion des ressources humaines et relations du travail. Avec 13 ans d'ancienneté, elle est montée en grade quatre ans plus tôt, tout en restant la moins qualifiée à siéger en CHSCT. Elle gère dans cette entreprise des équipes de plus en plus importantes, tout en alternant des expériences en pilotage des relations sociales et en développement RH, cette diversité d'expériences professionnelles pouvant permettre l'accès à des postes généralistes en RH (Biaggi, 2021, p. 188-197). Comme c'est elle qui a piloté la fusion des trois activités dans le service

commercial, elle a également été chargée de suivre l'alerte RPS. C'est pourquoi elle est la principale destinataire des critiques faites à la direction lors du CHSCT-1. Dans cette réunion, elle intervient, sur le point de l'alerte RPS, deux fois plus que Nathalie Romilleau et trois fois plus qu'Agnès Milly[92]. Lorsqu'elle est mise en difficulté, ses deux collègues la laissent répondre seule. On observe dans cette réunion une division du travail de face-à-face et de justification auprès des élu.es. Ce travail est délégué à cette salariée la moins qualifiée, bien que ses deux collègues surveillent son travail par leur présence et interviennent sur des questions plus générales (Biaggi, 2021, p. 178-180). Selon ses propres termes, « l'équipe RH se stabilise à peine », et « il y a eu des moments où elle n'était pas invitée aux réunions RH », ce qui met d'autant plus en évidence les rapports hiérarchiques au sein de l'équipe. L'émotion de Christelle Plucq lorsque l'inspectrice du travail, les élu.es et le médecin du travail pointent les manquements de la direction en matière de prévention des risques, s'expliquerait ainsi par l'instabilité de l'équipe de direction et par la charge de travail conséquente que cette salariée endosse, sans reconnaissance de la part de ses collègues et supérieur.es. En « coulisses », les représentant.es du personnel la définissent ainsi comme un « fusible ». Un élu évoque une « guerre civile au sein de l'équipe RH ». Un autre relate qu'Agnès Milly est venue le voir à la fin du CHSCT-1 pour lui dire que « le problème, c'était la RRH », se dédouanant ainsi de sa responsabilité. Christelle Plucq est ensuite absente du CHSCT-2, cette crise de larmes ayant pu contribuer à la disqualifier. Ce sont Gérard Dampier, caractérisé à l'inverse par la mise en scène d'une forme de « neutralité émotive » (Loriol, 2010), et Nathalie Romilleau, qui prennent le plus la parole. L'instabilité apparente de l'équipe de direction n'empêche donc pas l'unité patente des membres les plus récent.es de l'équipe RH pour déléguer, selon les contextes, à leurs subordonnées la tâche de rendre des comptes aux élu.es et à l'inspection du travail.

Ces autres représentant.es de direction, également formé.es en droit, ont une expérience plus longue de gestion des relations sociales, dans des entreprises de plus grande envergure. Agnès Milly, qui a environ 45 ans, après une maîtrise de droit privé, a enchaîné des postes de juriste en droit social puis de responsable des relations sociales dans les sièges français et européens de plusieurs groupes, avant de devenir chez Pubconseil directrice juridique et des relations sociales[93]. Nathalie Romilleau, âgée d'environ 44 ans, a un bac+5 en droit social. Avant d'arriver chez Pubconseil, elle a été inscrite au barreau comme avocate pendant 13 ans, et détachée dans des entreprises. Elle a ensuite été juriste en droit social dans plusieurs sièges français de multinationales. Entre autres missions, elle y a parfois animé les relations avec les IRP, et a également piloté des PSE. Enfin, Gérard Dampier, âgé de 53 ans selon nos estimations, est le plus haut placé[94], le plus âgé de l'équipe. C'est aussi le seul homme que nous ayons rencontré, dans un milieu des ressources humaines où les positions les plus hautes sont tendanciellement les plus

92 J'ai effectué, sur les trois réunions que j'ai observées, un décompte du nombre de prises de parole de chaque intervenant.e, en m'appuyant sur mes notes de terrain qui restituaient le verbatim des échanges.

93 Occuper des postes en gestion des relations sociales apparaît en effet comme un passage obligé pour accéder à des postes de DRH généralistes (Biaggi, 2021, p. 197-200).

94 Nous ne disposons pas de l'organigramme de Pubconseil mais de façon générale, les directeur.es des relations sociales et responsables des ressources humaines sont dans l'organigramme d'une entreprise, situé.es immédiatement en-dessous des DRH (Biaggi, 2021, p. 136).

masculinisées (Biaggi, 2021, p. 129-130). Cet homme est diplômé de Sciences Po Paris en droit public, cette formation étant aussi plus prestigieuse que celle de ses collègues, qui sont diplômées de l'université en GRH ou en droit social[95]. Après avoir exercé plusieurs postes de chargé de mission dans le public, il a été DRH ou directeur des relations sociales dans les sièges sociaux français et étrangers de multinationales ces quinze dernières années. Il y a dirigé plusieurs réorganisations, que celles-ci résultent de fusions d'entreprise ou de fermetures de site. Sarah Balt, qui se rappelle l'avoir croisé dans l'une d'entre elles[96], le définit d'ailleurs, lors du rendez-vous avec les représentant.es du personnel, comme un « *cost-killer* ». Ces deux salarié.es de l'équipe de direction, contrairement à certain.es de leurs subordonné.es comme Christelle Plucq, ont déjà piloté les relations sociales ailleurs qu'à Pubconseil, et ce, y compris en contexte de réorganisation.

Ces cadres des ressources humaines, diplômé.es et professionnalisé.es, semblent intimider les représentant.es du personnel et compliquer leur prise de parole. Lorsque, lors d'une pause du CHSCT-1, j'accompagne Alexandre Cardol pour fumer en bas de l'immeuble, celui-ci me fait changer de place en me disant qu'il « ne faut pas » rester à cet endroit car nous sommes trop proches de Gérard Dampier. Les élu.es semblent aussi intimidé.es par Véronique Solte, la manager de Christophe Lourcier, qui a 15 ans d'expérience comme directrice des ventes puis directrice commerciale de plusieurs établissements. Ils et elles expliquent à l'inspectrice qu'elle ne répond jamais à leurs questions et leur oppose toujours le même discours. Leur autocensure est visible dans le décalage de style d'interaction entre les coulisses, où, certainement encouragé.es par le ton de l'inspectrice elle-même, ils dénoncent l'immobilisme de la direction et interprètent ses stratégies, et la scène de l'instance, où ils sont plus mesuré.es. Lorsque nous sortons de l'entreprise après le CHSCT-2, Sarah Balt me fait ainsi remarquer que les représentant.es du personnel, même s'ils étaient « moins timides que la dernière fois », « n'osent pas beaucoup ».

Cette autocensure s'explique aussi par les pratiques de la direction. Celle-ci présente le CHSCT et les groupes de travail RPS comme le lieu d'un travail conjoint d'élaboration de la politique sanitaire de l'établissement (Barnier et al., 2021). Comme dans d'autres entreprises, elle promeut des démarches de prise en charge de ces risques qui sont cadrées selon des logiques managériales (Salman, à paraître). La promotion de ces pratiques va de pair avec des pratiques dissuasives de la part de Gérard Dampier. Celui-ci ne tient pas compte des désaccords des représentant.es du personnel et reformule plusieurs fois ses propositions pour les faire valider[97]. Il adopte la même pratique avec l'inspectrice : il ne prend pas en compte son avis après leur réunion bilatérale, et propose aux élu.es exactement ce qu'il lui avait dit avoir l'intention de faire trois semaines plus tôt. Bien que Nathalie Romilleau soit formellement la présidente du CHSCT, c'est cet homme qui semble avoir le dernier mot concernant la prévention des RPS, ce qui s'explique par la structure des

95 Nous n'avons pas eu accès à la trajectoire scolaire d'Agnès Milly, qui a commencé sa carrière en tant que juriste en droit social.

96 Cette inspectrice a en effet exercé au service des mutations économiques avant d'entrer en section (voir *infra*).

97 Cette technique dite de la « surdité » ou du « gommage » a pu être préconisée par certain.es expert.es en gestion des relations sociales, bien que cette approche soit moins répandue que celles inspirées de la communication non-violente (Biaggi, 2021, p. 351-353).

rapports hiérarchiques. Selon un élu lors de la suspension de séance du CHSCT-1, Gérard Dampier voudrait « repousser » l'analyse de l'organisation du travail, car il souhaiterait que ce projet soit « validé » par le PDG France. À l'inverse, Agnès Milly serait plutôt « pour » l'entamer dès à présent. Le médecin du travail ajoute que « c'est [le siège] qui décide de tout », le siège social de cette multinationale étant situé dans la capitale d'un pays étranger. Bien que nous ne disposions que de rumeurs concernant les pratiques de la direction, celles-ci nous semblent cependant pointer, comme chez Logistik, vers une concentration du pouvoir décisionnaire réel hors de l'établissement. Cette caractéristique inciterait le DRH France à développer des stratégies pour temporiser la mise en œuvre de mesures concrètes en attendant l'aval de sa hiérarchie.

Les obstacles que pose la direction à la parole des élu.es montrent que dans ce CHSCT, comme dans les précédents, les représentant.es du personnel ont des difficultés à exercer leurs prérogatives. Cette instance ne pratique qu'une « prévention formelle », car le recours aux outils institutionnels de la prévention échoue à transformer le travail réel et à prévenir les RPS. Il s'agit même presque d'une « prévention empêchée », car les représentant.es du personnel ne parviennent pas à mobiliser ces outils ni à agir sur l'organisation du travail (Bouffartigue, Massot, 2017). L'usage de dispositifs comme le recours à l'expertise ne garantit qu'une conformité symbolique aux obligations de l'employeur en matière de santé au travail, sans agir substantiellement sur le travail réel, comme l'a montré dans un autre contexte la mise en place d'une politique de non-discrimination dans l'emploi aux USA (Edelman, 2016).

Dans cette configuration défavorable à la prévention, l'inspectrice décide d'accaparer l'espace de parole de l'instance, et de s'opposer frontalement à la direction. Comment comprendre le style d'interaction sur lequel repose son travail relationnel, et son relatif échec ?

3.2.3. L'inspectrice en contre-pouvoir ?

Comme certaines de ses collègues rencontrées plus haut, Sarah Balt endosse un rôle de de prescription en matière de prévention et contredit la direction. Par ce biais, elle cherche à orienter les échanges sur des sujets qui lui semblent primordiaux. Elle tente, par son action, de transformer la prévention formelle en prévention active, ce qui implique d'ouvrir le débat sur le travail réel (Bouffartigue, Massot, 2017) et d'adopter, comme certain.es inspecteur.es du travail suisse en matière de RPS, un style directif concernant les mesures à mettre en place (Weissbrodt, 2018). C'est pourquoi l'inspectrice mobilise, pour étayer son discours, son expertise en matière de prévention des risques. Comme Laure Mendico chez Restodentreprise, Sarah Balt est appuyée par l'expertise de terrain du médecin de travail. Ce dernier réinscrit l'alerte RPS dans le long terme, en insistant sur les nombreux cas de souffrance au travail qu'il a rencontrés depuis son arrivée il y a deux ans. Il explique également qu'il a déjà alerté plusieurs fois la direction sur les RPS, mais que celle-ci n'en a pas tenu compte. L'inspectrice, quant à elle, étaie ces constats en mobilisant son expertise en matière de RPS. Dans chacune des réunions auxquelles elle participe, elle produit des développements concernant les principaux facteurs de risques psychosociaux identifiés dans la

recherche scientifique. Elle s'oppose ainsi catégoriquement à toute démarche de prévention qui ne partirait pas du travail réel et de l'organisation du travail.

En revanche, le style d'interaction par lequel Sarah Balt transmet ces principes de prévention la distingue de ses collègues. L'inspectrice ne s'arrête pas d'interroger les représentant.es de direction tant qu'elle n'a pas obtenu de réponse jugée satisfaisante de leur part, comme on l'a vu au sujet du décompte de la durée du travail. De même, lorsque la direction maintient une proposition avec laquelle elle est en désaccord, elle insiste. Lors du deuxième CHSCT, elle demande trois fois à la direction « pourquoi » ils jugent les groupes de travail préférables au CHSCT, et affirme trois fois aux élu.es qu'ils peuvent demander une suspension de séance. Au total, dans les trois réunions observées, l'inspectrice intervient au moins deux fois plus que le secrétaire du CHSCT. Ce décalage atteint son acmé lors de la réunion du groupe de travail RPS, où elle n'est pas invitée de droit : l'inspectrice intervient 43 fois alors que les trois élu.es qui prennent la parole ne cumulent que 15 interventions. Elle intervient également dix fois plus que les professionnel.les de santé dans les trois réunions[98]. Ainsi, dans un contexte où les représentant.es du personnel et les professionnel.les de santé rencontrent des difficultés à se faire entendre, l'inspectrice prend une place plus importante que ces acteur.es de la prévention internes à l'entreprise.

Cette configuration d'interaction tranche également avec la littérature concernant les CHSCT. Ce sont d'ordinaire les représentant.es du personnel qui sont considéré.es comme des contre-pouvoirs possibles face à la direction à travers le rapport de forces syndical qu'ils instaurent (Bouffartigue, Giraud, 2017 ; Bouffartigue, Massot, 2017 ; Barnier et al., 2021). Ici, l'inspectrice, considérant les démarches des représentant.es du personnel comme insuffisantes, se substitue à ces dernier.es en endossant elle-même le rôle de contre-pouvoir qu'elle souhaiterait qu'ils et elles incarnent. Ces deux réunions d'instance font donc l'objet d'une « personnalisation du fonctionnement » sur la figure de l'inspectrice (Dugué et al., 2012). Celle-ci incite, en coulisses, les représentant.es du personnel à faire le même usage de l'instance, voire à mobiliser d'autres répertoires d'action pour construire un rapport de forces, tels que la grève. Lorsque je lui demande en sortant s'il est « fréquent » qu'elle incite les représentant.es du personnel à faire grève, Sarah Balt me dit que ce n'est « normalement » « pas trop son rôle de pousser à la grève », mais qu'elle a « essayé de les secouer un petit peu » : « plus ça va, plus je me rends compte que dans tous les domaines de la vie il n'y a que le rapport de forces qui paie ».

Le style d'interaction pratiqué par Sarah Balt est également différent de ceux que nous avions analysés dans des études de cas précédentes. Plutôt que d'acquérir, comme Amélie Lechenel ou Florent Gruaut, une forme de crédibilité par l'incarnation de l'équidistance, la pédagogie, la revendication d'une technicité juridique ou d'un pouvoir de sanction, l'inspectrice cherche à maintenir une pression sur la direction. Son style d'interaction conflictuel consiste à mettre en évidence publiquement les intentions, les contradictions ou l'incompétence de la direction, à insister fortement pour que cette dernière fasse un travail de prévention primaire, et à mobiliser les

98 On a vu cependant que trois des interventions du médecin du travail étaient plus longues que la moyenne.

représentant.es du personnel autour de cette cause, tout en les exhortant à la conflictualité collective. Dans cette définition du rôle, la question de la crédibilité de l'inspectrice vis-à-vis de la direction et des représentant.es du personnel ne semble pas se poser. On peut l'expliquer à la fois par l'urgence que revêt selon elle la situation, par la façade de déférence que maintient la direction à l'égard de l'inspectrice, et enfin par le fait que les représentant.es du personnel n'adoptent pas de répertoires d'action conflictuels dont il serait nécessaire, comme pour les inspecteur.es rencontré.es dans la section 1, de se distinguer.

L'identification de ce style d'interaction éclaire également les différentes facettes du travail relationnel mené par les agents de contrôle. Lorsqu'il consiste à entretenir une relation partenariale avec les directions d'entreprise, ce travail consiste à mettre en scène une forme de coopération entre la direction et les représentant.es de l'État. Il implique un travail émotionnel visant à susciter la confiance en la respectabilité de l'agent. Au contraire, ce style d'interaction conflictuel, de même que le repli sur l'autorité formelle via la menace de sanction, cherchent à produire des émotions négatives auprès des interlocuteur.es pour les contraindre, par la menace, la peur d'une sanction morale ou juridique ou encore l'humiliation, à la mise en conformité au droit. Cette diversité de formes de travail relationnel montre que les agents de contrôle ont, comme d'autres agents de guichet (Dubois, 2015) ou professionnel.les du droit (Roach Anleu, Mack, 2014), une autonomie importante pour déterminer quelles émotions ils et elles veulent susciter chez leurs interlocuteur.es, et comment ils comptent y parvenir. Ils se distinguent ainsi des employé.es dont le travail émotionnel est prescrit et contraint par l'organisation du travail (Desprat, 2015 ; Pinna, 2015 ; Jeantet, 2021). Cette monographie nous renseigne cependant également sur l'échec possible d'un tel travail relationnel : chez Pubconseil, ce style d'interaction conflictuel a des effets limités sur les relations sociales dans l'établissement et sur les pratiques de prévention envisagées par la direction.

3.2.4. Des effets limités sur les relations sociales

Les réactions des représentant.es de direction se différencient notamment selon le poste occupé et le genre. Du côté des plus haut.es placé.es, Gérard Dampier ne s'enhardit pas jusqu'à interrompre les prises de parole de l'inspectrice ou à l'empêcher d'assister au groupe de travail RPS. Tout en mettant en scène une forme de « neutralité émotive » codée comme masculine (Loriol, 2010), il ne cesse de lui faire remarquer qu'elle outrepasse ses prérogatives. Il lui reproche une forme de substitutisme, consistant à assumer un rôle de contradiction de la direction qui n'est pas le sien, et à s'arroger une place démesurée dans les échanges. Il l'accuse également de pointer les manques de la direction, sans assumer un rôle de conseil de l'entreprise qui fait aussi partie de son métier. Cette critique d'une inspection du travail inutile, qui abuse de son pouvoir discrétionnaire d'entrée dans les entreprises, se contente d'inciter à la conformation sans accompagner les employeur.es, est similaire à ce que nous avions observé dans les petits établissements[99]. Cet exemple nous prouve qu'elle peut donc aussi être formulée par des représentant.es de direction de grands établissements.

99 Sur ce point, nous renvoyons au chapitre 5, où nous avions observé, selon les mêmes rapports de genre, des cas d'employeurs critiquant des inspectrices dans des petits établissements.

Il montre aussi que le travail relationnel, reposant sur un style d'interaction conflictuel, de l'inspectrice, n'a pas l'effet de contrainte à la conformation escompté. Gérard Dampier ne semble pas reconnaître sa légitimité et ne prend pas en compte ses préconisations. L'« autorité manifeste » de cette dernière s'avère donc limitée (Huising, 2014). Le style d'interaction de l'inspectrice, qui rappelle les répertoires d'action des représentant.es du personnel rencontré.es dans la première section, la disqualifie : il a pour seul effet de provoquer son agacement. Les reproches qu'il formule pointent des limites effectives de l'intervention de l'inspection du travail en CHSCT : se substituer aux représentant.es du personnel semble en effet constituer le dernier recours de Sarah Balt à côté d'élu.es qui n'entrent pas en conflit ouvert avec la direction et qu'elle juge trop « timides ». Le choix d'une posture accusatoire la conduit à refuser d'aller au-delà de préconisations générales, pour inciter plutôt la direction à prendre ses responsabilités.

Agnès Milly, la directrice juridique et des relations sociales, semble également peu impressionnée par la représentation de l'inspectrice. Par exemple, elle s'oppose fermement à la suppression des groupes de travail RPS, qui fonctionnent selon elle très bien. Lorsque Sarah Balt reproche à la direction de vouloir traiter les RPS dans le cadre d'ateliers de bien-être au travail, elle lui fait remarquer que les représentant.es de direction « ne sont pas des professionnels de santé » et qu'elle ne peut donc pas attendre d'eux qu'ils soient formé.es à ces questions. Elle suggère que l'inspectrice aurait des exigences trop élevées à leur égard. En revanche, elle adopte, dans les temps informels autour des réunions, une stratégie différente de Gérard Dampier. Comme d'autres représentant.es de direction de grands établissements, elle cherche à mettre en évidence sa bonne volonté de conformation. Elle se rapproche de Sarah Balt après le CHSCT-1 pour lui demander de préciser les références scientifiques qu'elle a mentionnées en matière de RPS, et l'informe qu'elle va l'appeler pour prendre un rendez-vous. Sarah Balt n'a ensuite aucune nouvelle de sa part mais, avant que le CHSCT-2 commence, Agnès Milly revient la voir pour lui dire qu'elle a en vain cherché à l'appeler, mais que sa secrétaire disait toujours qu'elle était « en déplacement ». L'inspectrice réagit avec beaucoup de froideur à ces sollicitations, se contentant ici de répondre à la DRS de « lui envoyer un mail » « la prochaine fois ». À l'inverse, Christelle Plucq et Nathalie Romilleau semblent craindre les réprimandes de l'inspectrice. En témoigne, lors du CHSCT-1, l'émotion de Christelle Plucq, que l'on ne reverra plus dans les scènes suivantes. C'est Nathalie Romilleau, présidente du CHSCT, qui semble, en présence de Gérard Dampier, reprendre le suivi de l'alerte. Les représentant.es du personnel remarquent sa fébrilité à chaque intervention de l'inspectrice, en particulier lorsque celle-ci, au CHSCT-2, soulève à nouveau le sujet du temps de travail.

Ainsi, les représentant.es de direction formulent plus ou moins la centralité de l'inspectrice du travail dans les échanges, comme une rupture du cadre de l'interaction. Plus haut ils et elles sont placé.es dans la hiérarchie, moins ils et elles semblent reconnaître l'autorité manifeste que l'inspectrice s'attache à mettre en œuvre (Huising, 2014). Le déni d'autorité dont l'inspectrice du travail fait l'objet de la part de ces représentant.es de direction, qui sont aussi les plus expérimenté.es en matière de gestion des relations sociales et, supposons-le, de relations avec

l'administration du travail, est donc susceptible de compromettre la conformation qu'elle requiert, dans un contexte où les représentant.es du personnel se cantonnent à un registre institutionnel et ne semblent donc pas non plus les inquiéter.

L'influence du style d'interaction de l'inspectrice du travail sur les pratiques syndicales des représentant.es du personnel, est également limitée. Malgré les effets symboliques que peut avoir pour eux l'incrimination de la direction par l'inspectrice, les élu.es se reposent sur son intervention plus qu'ils et elles ne tentent de coordonner leur action avec la sienne (Dugué et al., 2012 ; Jamet, Mias, 2012). Ils semblent envisager sa participation comme une performance à laquelle ils assistent. Pour reprendre la métaphore dramaturgique utilisée par E. Goffman, ils semblent se placer moins en acteur.es du CHSCT, qui feraient partie de la même « équipe » que Sarah Balt, qu'en « public » assistant à la représentation qu'elle donne (Goffman, 1973). Par exemple, une élue lui fait remarquer à la fin du CHSCT-2 qu'elle était « au taquet » mais l'était « moins » que la fois précédente. De même, lorsque l'inspectrice forme les élu.es en sortant du premier CHSCT, les représentant.es du personnel sourient devant sa liberté de ton en me jetant des regards complices, comme devant un spectacle, et lui demandent ensuite ce qu'ils doivent faire. On peut supposer que l'inspectrice échoue à mobiliser les élu.es parce qu'elle n'est pas en contact quotidien avec eux, de même qu'elle échoue à exercer une autorité sur les choix de la direction parce qu'elle est une actrice extérieure et ponctuelle. On peut aussi faire l'hypothèse que ces élu.es, qui sont des cadres, sont peu accoutumé.es à l'investissement d'un style d'interaction conflictuel et à la mise en scène d'un conflit ouvert avec la direction. L'investissement par Sarah Balt de ce type de pratique serait alors disqualifié en raison de ses connotations de classe.

Enfin, il est intéressant de noter que, dans la continuité du style d'interaction de l'inspectrice, la résistance des cadres des ressources humaines aux pressions discursives opérées par l'inspection du travail ne se positionne pas sur le terrain juridique. En effet, les représentant.es de direction s'opposent au cadrage des situations effectué par Sarah Balt, mais ils et elles ne s'opposent pas à ses interprétations du droit. Cela aurait pourtant pu être le cas, dans la mesure où, à l'exception de Christelle Plucq, tout.es sont diplômées en droit, deux d'entre eux ayant exercé ou exerçant comme juristes. Sarah Balt me fait remarquer qu'elle a formulé plusieurs erreurs d'appréciation dans sa lettre d'observation. Elle y affirmait à tort que Christophe Lourcier avait fait une déclaration d'accident du travail que l'employeur se refusait à transmettre à la Sécurité sociale, alors qu'il n'en était rien. De plus, elle présentait l'alerte des représentant.es du personnel comme une alerte pour danger grave et imminent, alors que les élu.es n'avaient émis qu'une alerte informelle, qui impliquait moins d'obligations pour la direction. L'inspectrice est étonnée de ne pas s'être faite « épingler » par la direction sur ces « fautes de droit caractérisées ». Enfin, elle enjoint la direction, dans le CHSCT-2 où est présent Gérard Dampier, à diffuser au rétroprojecteur sa lettre d'observation. Or, le droit ne prévoit qu'une « information » des représentant.es du personnel, et n'oblige pas l'employeur.e à transmettre la lettre du document. Alors que d'autres directions de grands établissements de son secteur l'auraient « laminée sur place », les représentant.es de direction étaient « ratatinés dans leur coin, à s'emmêler avec leurs câbles », ce qu'elle n'a « jamais

vu à ce point-là ». Ces éléments nous invitent à différencier, dans les pratiques de gestion des relations sociales de ces acteur.es, les stratégies d'instrumentalisation du droit – ici le droit à l'expertise – permettant de différer la prise en compte des remarques de l'inspection du travail, de la mobilisation d'un capital juridique permettant de mettre publiquement l'inspectrice du travail en défaut et d'aller plus loin dans la mise en question de son autorité. Ils montrent également que contrairement à certain.es de ses collègues, Sarah Balt ne fait pas reposer son rapport de force avec les directions sur l'exactitude et la précision juridique. Comme elle me l'explique en sortant, elle « teste » les directions en les accusant de certaines choses ou en leur en en conseillant d'autres, quitte à se faire mettre en défaut : cette inspectrice semble moins soucieuse des enjeux de maîtrise de l'interaction que ses collègues. Sa stratégie repose donc plus sur un style d'interaction conflictuel que sur la mise en évidence d'un capital juridique. Ce style d'interaction gagne à être éclairé par sa propre définition du métier et du travail de contrôle en matière de RPS.

3.3. Privilégier le travail relationnel sur les suites juridiques. Dispositions et définition du rôle d'inspection

Dans la continuité des remarques précédemment émises sur les RPS, la force de l'investissement de Sarah Balt dans l'interaction peut être reliée à la thématique sur laquelle elle intervient. On a vu que les dispositions juridiques permettant d'inciter, par la coercition ou par la menace de sanction, la direction à agir sur ce type de risques, étaient faibles. Dans un contexte où la réduction de ces risques est catégorisée comme urgente, l'inspectrice semble privilégier un travail relationnel offensif sur les suites juridiques.

En effet, Sarah Balt insiste sur la dimension répressive de son métier. Cela s'explique par sa trajectoire et par ses raisons d'entrée dans la profession[100]. Fille d'un paysagiste et d'une ingénieure agronome, tout.es deux en libéral, Sarah Balt, après un bac littéraire, a fait ses études supérieures dans un IEP de province. Elle n'avait pas « trop d'idée de métier » mais elle a « très jeune été attirée par des trucs qui sont on va dire, un peu cachés (…) des trucs qui sentent pas bons » : elle cite notamment le combat du juge Falcone contre la mafia italienne, les travaux de François-Xavier Verschave sur la Françafrique ou encore le livre d'Eva Joly sur l'affaire Elf[101]. Elle explique aussi avoir un côté « grande gueule », qu'elle relie à l'influence de sa mère. Celle-ci, qui bénéficiait, comme son père, d'une forte autonomie dans le travail, était « aussi payée pour dire aux élus ce qu'ils veulent pas entendre, pour l'ouvrir, et parfois devant aussi des gros pollueurs » :

> « Sarah Balt : Je savais que le profil de superflic me convenait assez, et j'avais envie à la base, d'entrer dans la police, dans la lutte contre la mafia. Donc j'ai essayé de rentrer à Interpol, de faire des stages, ça a pas trop marché. Au début je voulais donc devenir

100 Sauf mention contraire, tous les extraits cités dans cette sous-section sont tirés de l'entretien avec Sarah Balt, Gonelois, 14 août 2020.

101 Padovani Marcelle, 2012, *Cosa nostra. L'entretien historique de Marcelle Padovani avec Giovanni Falcone*, Lille, La Contre Allée ; Verschave François Xavier, 2003, *Françafrique : le plus long scandale de la République,* Paris, Stock ; Beccaria Laurent, Joly Eva, 2005, *Est-ce dans ce monde-là que nous voulons vivre ?,* Paris, Gallimard.

> juge… ou flic. (…) C'était plutôt en 3e année [d'études], quand j'étais à l'étranger, que je voulais plutôt travailler dans la lutte contre la mafia. Donc après, j'ai tenté les concours en me disant que ce serait une des manières de rentrer là-dedans. Et puis, j'ai essayé d'entrer à l'ENA mais je me suis rendu compte que j'avais un esprit qui était pas assez abstrait, j'étais pas assez forte, il fallait beaucoup d'abstraction pour avoir le concours externe. Et puis je voulais pas… En fait je voulais être autonome, c'est ça dont je me suis rendue compte, c'est que je voulais pas devenir un perroquet. (…) Donc la mafia, donc je voulais essayer de rentrer dans la police, dans la prépa ENA il y avait un capitaine beaucoup plus âgé que moi, Jean Dupont, qui m'a dit "si tu rentres dans la police tu vas courir derrière des petits délinquants en scooter qui vendent du shit, ça va te saouler". Et je pense que c'est un peu ça aussi quand même, donc j'ai fait bon d'accord, pas la police. J'étais pas assez bonne en droit pour devenir juge, ça c'était certain… »

Après avoir procédé par élimination d'autres professions qui seraient trop « abstraites » pour elle, ou décevantes dans leur contenu, Sarah Balt entend parler du concours de l'inspection du travail et se dit que « ça, ça a l'air vraiment chouette ». Comme certain.es de ses collègues[102], elle passe plusieurs concours administratifs à la fois. Ces concours ont pour point commun l'accès à des corps de contrôle : l'inspection du travail, les douanes, la répression des fraudes, et le contrôle des établissements bancaires à la Banque de France. Elle en réussit plusieurs et choisit l'inspection du travail, qui combine selon elle la qualité de « superflic » défendant « des idéaux de défense de la justice », tout en préservant son « autonomie ».

Pour autant, Sarah Balt n'est « vraiment pas une juriste » et n'avait pas fait de droit social avant d'avoir le concours. C'était « l'idéal » plus que la « technicité » qui la « pouss[ait] ». Elle est ainsi « découragée » par la formation de l'INTEFP puis par son début de carrière, où elle est affectée à l'homologation des PSE. Elle demande une mutation en section au bout de trois ans et rencontre un inspecteur en fin de carrière, très formé sur les procédures pour harcèlement moral et pour suicides au travail. Celui-ci lui transmet « le sens du métier », la forme à la prévention des risques psychosociaux et l'introduit à des cellules pluridisciplinaires de santé au travail. Dans le même temps, on l'affecte à une section où elle est « enfouie complètement sous des alertes de risques psychosociaux ». Elle doit intervenir dans des établissements ayant connu des accidents graves et des suicides. Dans ces circonstances, elle développe ses compétences au point de devenir formatrice RPS au niveau national au ministère du Travail. Cette spécialisation *de facto* sur ces thématiques s'accompagne d'une valorisation du travail relationnel consistant à acculer les directions à leurs contradictions.

En entretien, Sarah Balt insiste en effet sur le « risque vital » qui pèse sur certain.es salarié.es en souffrance au travail, et qui fait que « les suites juridiques sont pas toujours l'outil le plus pertinent parce que c'est super lent ». Reparlant de Pubconseil, elle estime également que le recours de la direction à un cabinet d'expertise était « une manière de gagner du temps, d'essayer de calmer l'inspection alors que le problème est là, va continuer d'être là ». C'est pourquoi elle insiste sur la

102 Nous renvoyons sur ce point au chapitre 2.

nécessité de « piéger » les directions en revenant sur le « technique » et le « point de vue matériel », comme elle l'a fait au sujet du temps de travail :

> « Sarah Balt : C'est une manière en tous cas de déstabiliser la RH, en fait, en CHS, ce qui est pas forcément toujours nécessaire. Mais au bout d'un moment, quand ils nous prennent trop pour des truffes, faut quand même le faire. Après, je pense qu'il faut beaucoup moins hésiter à verbaliser que ce que j'ai pu faire avant, il faut moins attendre. Il faut directement les verbaliser, les taper. »

Dans la continuité de sa vocation de « superflic », Sarah Balt exacerbe son rôle agonistique face aux représentant.es de direction, et prête une attention particulière à leurs stratégies de non-conformation. Cette définition du rôle contraste avec l'équidistance défendue par Florent Gruaut, ou avec l'usage stratégique de la crédibilité défendue par Amélie Lechenel. Elle se traduit dans ses pratiques professionnelles par un style d'interaction conflictuel. Celui-ci est le produit d'un travail émotionnel (Hochschild, 2017), comme elle me le fait remarquer en sortant du CHSCT-1 : « je profite que je suis jeune et que je suis un peu chien qui mord, avec l'âge je m'assagirai ». Dans sa définition du rôle, Sarah Balt fait preuve d'un « double jeu » (Dubois, 2015) : tout en affirmant son rôle bureaucratique, elle fait un usage stratégique et professionnel de ses dispositions personnelles à l'expression de la colère, pour chercher à intimider les directions d'entreprise. En sortant du CHSCT-2[103], elle prend ainsi de grandes inspirations et expirations : « il faut que je me calme, parce que je suis survoltée quand je sors de ces trucs-là. Il faut tenir beaucoup pour ne pas les lâcher, sinon ils racontent n'importe quoi et on n'avance pas ». Elle ajoute que tout le monde n'est pas aussi « frontal », et que « c'est très fatigant de lutter pour aller frontal tout le temps ». Elle-même envisage donc sa participation aux CHSCT comme une « représentation » particulière de son rôle (Goffman, 1973) : contrairement à ce qui est parfois conseillé aux expert.es en relations sociales (Biaggi, 2021), celle-ci ne consiste pas à pacifier les échanges, mais à mettre en scène le conflit pour contraindre à la conformation. Ce type de travail relationnel rappelle celui des métiers répressifs et masculins comme les agents de recouvrement (Hochschild, 2017) ou la police (Martin, 1999). Il semble constituer son principal levier d'action face à des directions d'entreprise réfractaires à son autorité. La façon singulière dont Sarah Balt définit son rôle d'inspectrice du travail, en particulier en matière de risques psychosociaux, contribuent donc à expliquer l'adoption de ce style d'interaction. Toutefois, celui-ci s'est aussi observé chez des agents de contrôle plus soucieux.ses de leur crédibilité à l'égard des directions d'entreprise.

3.4. Le style d'interaction conflictuel, un dernier recours face à l'immobilisme de la direction en contexte d'urgence ?

Dans d'autres configurations où le danger sur la santé ou la sécurité des salarié.es est catégorisé comme urgent et/ou grave, mais où la direction semble réticente à transformer l'organisation du travail, mettant en difficulté les représentant.es du personnel, d'autres agents de contrôle peuvent

103 Discussion informelle avec Sarah Balt, Gonelois, 26 février 2019.

adopter un style d'interaction conflictuel. L'adoption de ce style ne présume cependant rien des suites accordées à cet investissement dans l'entreprise.

3.4.1. Adopter un style d'interaction conflictuel. Le poids des configurations

En entretien, certain.es agents affirment que ce style d'interaction est nécessaire de façon générale lorsque les représentant.es du personnel ont des difficultés à exercer leur mandat. C'est ce que souligne Fanny Ruis[104]. Cette inspectrice du travail exerce dans le Flarois depuis quinze ans, après avoir commencé une thèse en droit de la famille qu'elle n'a pas terminée et passé « treize concours en deux ans » parce qu'il fallait qu'elle « paie son loyer autrement ». Faisant preuve d'une forte assurance pendant l'entretien, elle met en valeur sa capacité à « prendre le temps » d'« accompagner » les directions tout en maintenant la menace de sanction en cas de non-conformité. Cette inspectrice affirme ainsi avoir « d'excellentes, mais vraiment d'excellentes relations avec l'ensemble de [s]es employeurs », ce qu'elle impute à la fois à son « ancienneté », à son « expérience » et à sa « personnalité ». Tout au long de l'entretien, elle décrit des pratiques partenariales avec les directions d'entreprise. Elle a réussi à créer avec ces dernier.es une « confiance » et un « respect » basés à la fois sur la menace de sanction et sur des échanges de services réguliers :

> « Fanny Ruis : Dès l'instant où j'ai un employeur qui m'appelle parce qu'il est en difficulté sur tel ou tel dossier de RH, ou même un équipement de travail, ou il a des problèmes avec les IRP – parce que ça arrive, que les IRP ou les salariés soient pas forcément corrects aussi, ça arrive – moi je les accompagne. Alors je suis pas leur avocat mais je les accompagne. Je leur dis ben voilà le droit il fait ça, moi je vous invite plutôt à réagir comme ça, et comme ils savent qu'ils peuvent avoir de moi des conseils juridiques, ils sont preneurs aussi. Donc ça fait un peu donnant donnant, des fois ils sont pressés dans des procédures, j'accélère, je gère, des fois ils sont un peu charrette sur quelque chose donc je dis "bon je ferme les yeux là-dessus mais par contre on va travailler sur ça et ça". Donc c'est un petit peu du donnant donnant quoi, et je crois que tout le monde a trouvé son tempo parce qu'ils ont pas envie que je débaroule dans l'entreprise et que je fasse un contrôle complet, parce que moi c'est ce que je leur dis, en gros ça se passe mal moi j'arrive et puis je lâche les chiens quoi, enfin voilà. Et y'a toujours des trucs qui vont pas. Donc ils préfèrent me contenter et que ça passe bien. »

Fanny Ruis, comme les technicien.nes de radioprotection face aux chercheur.es (Huising, 2014), garantit la conformité des régulé.es au droit en se rendant régulièrement disponible pour eux, ici via des conseils juridiques. En outre, évoquant « [s]es » salarié.es et de « [s]es » employeur.es, elle affirme, à l'instar de Florent Gruaut, endosser un rôle de « facilitatrice de communication » entre ces deux types d'acteur.es. Cet entretien de relations partenariales est complété, lorsque les directions ne se conforment pas à ses préconisations, par l'adoption d'un style d'interaction conflictuel. C'est le cas lorsqu'elle se rend en CHSCT :

104 L'ensemble des citations de cette inspectrice est tiré d'un entretien avec Fanny Ruis, Flarois, 18 mai 2018.

> « Fanny Ruis : Alors les CHSCT j'y allais avant, beaucoup, maintenant un petit peu moins, à cause de mes nombreux intérims j'ai plus trop le temps. Mais les CHS' oui, c'est un endroit où j'y suis beaucoup allée, avec une préférence pour les très très très *très* gros CHSCT. Donc moi j'ai l'habitude d'intervenir dans des CHS avec plus de 30 participants, là moi je suis comme un poisson dans l'eau. (…) Et donc par contre, là quand j'y vais, franchement je perds deux kilos au bout de quatre heures hein. Non mais, parce que je mouille vraiment la chemise, et c'est vraiment saignant. Parce que quand j'y vais c'est qu'il y a des gros problèmes et que je mets le poing sur la table. »

Comme d'autres agents évoqué.es précédemment, Fanny Ruis relie sa participation aux CHSCT à des situations de « blocage » dans l'entreprise et aux sollicitations des représentant.es du personnel. De même, lorsqu'elle intervient, elle mobilise la légitimité que lui confèrent son statut et ses connaissances pour « rappeler de façon collective et en instance particulière un point de droit que, jusqu'à présent, l'employeur prenait par-dessus la tête ». Elle décrit donc des pratiques similaires à celles de ses collègues. Cependant, plus que ces dernier.es, Fanny Ruis, qui insiste comme Florent Gruaut sur son aisance dans les interactions triangulaires, fait de l'entretien le support d'une mise en scène de ses compétences professionnelles. Celles-ci sont de nature technique, mais aussi relationnelle. En effet, cette inspectrice valorise un style d'interaction conflictuel qui implique de « mouill[er] la chemise » : dans la mesure où son intervention est la résultante de « gros problèmes », elle « me[t] le poing sur la table » face aux directions d'entreprise. Lorsque je l'interroge sur les situations précises dans lesquelles elle adopte ce style d'interaction, Fanny Ruis cite des cas dans lesquels la menace sur la santé des salarié.es lui paraît urgente : elle commence par prendre l'exemple des entreprises du BTP qui font travailler des ouvriers sur des sites amiantés sans avoir mis en place le mode opératoire adapté, puis celui des RPS provoqués par les restructurations et réorganisations, avant de mentionner le décompte de la durée du travail dans les établissements de santé. Pour décrire toutes ces situations, l'inspectrice mobilise le champ lexical du conflit. Sans nous renseigner sur ces pratiques en soi, cet entretien met en évidence la valorisation de pratiques discursives codées comme masculines face aux directions d'entreprise. Or, ces dernières ont aussi été observées chez des inspectrices qui, en entretien, ne valorisent pas nécessairement ce style d'interaction.

En effet, dans des configurations similaires à celle de Pubconseil, où la situation est catégorisée comme urgente, Amélie Lechenel, dont on avait pourtant vu les enjeux de légitimité que lui posaient les interactions triangulaires, adopte elle aussi un style d'interaction conflictuel. C'est le cas chez Logistik, dont nous avions analysé un contrôle au chapitre 5, et un CHSCT dans la première section de ce chapitre. Pour rappel, dans cet établissement de la logistique, qui a récemment fait l'objet d'une réorganisation, les représentant.es du personnel ont déposé une alerte pour danger grave et imminent suite à plusieurs plaintes témoignant de risques psychosociaux. Dans des échanges tendus, la directrice d'établissement et présidente du CHSCT, Houria Bouhari, et les élu.es, ne cessent de s'invectiver. C'est l'inspectrice qui tente de recentrer la discussion sur les faits et les engagements de la direction, et d'assurer le suivi de l'ordre du jour. En outre, elle accule la direction à ses responsabilités en matière de prévention des risques et lui reproche explicitement sa

mauvaise gestion de la réorganisation, dans un échange auquel les élu.es assistent avec jubilation. Comme Sarah Balt dans les CHSCT de Pubconseil, Amélie Lechenel occupe l'espace de parole, incrimine la direction et l'exhorte à prendre des engagements substantiels. Comme elle également, elle l'accuse de vouloir recourir au diagnostic d'un cabinet d'expertise uniquement pour gagner du temps, alors qu'elle aurait déjà tous les éléments en sa possession : en effet, un cabinet a déjà rendu une expertise quatre mois auparavant, et le diagnostic est inchangé. Plus encore, l'inspectrice en vient à reprocher à la directrice sa politique salariale. Lorsqu'elle lui demande « à quelle échéance » elle compte supprimer le recours à l'intérim, Houria Bouhari invoque en effet l'implantation récente d'une usine à proximité de chez Logistik, qui « recrute beaucoup », pour expliquer qu'elle a du mal à embaucher en CDI. Agacée, Amélie Lechenel rétorque :

> « Amélie Lechenel : C'est peut-être parce qu'il faut augmenter les salaires. On entend toujours cet argument de ne pas arriver à recruter, de la part des employeurs… Il faut attirer les travailleurs. Si le métier et très difficile et que les salaires sont très bas, c'est qu'il y a une raison. Le fait de ne pas arriver à recruter n'est pas un motif de recours à l'intérim ! »

En sortant du CHSCT, l'inspectrice me confie qu'elle a « outrepassé son rôle », mais que ce type d'argument pour justifier l'absence de recrutement l' « exaspère ». Dans un contexte d'immobilisme de la direction, de fragilité des élu.es et de risques sur la santé mentale des salarié.es, l'inspectrice est donc loin de chercher à maintenir, comme elle l'avait fait à Transportek une forme de crédibilité face à l'inspection du travail. Dans cet autre établissement, elle avait adopté un style d'interaction partenarial avec la direction, et mettait publiquement à distance les représentant.es du personnel. Chez Logistik, elle cherche à exercer une forme de contre-pouvoir face à la direction en la sommant de prendre des mesures, et adopte avec elle un style d'interaction conflictuel similaire à celui des représentant.es du personnel. L'observation de cette divergence de postures entre les deux établissements montre donc une fois de plus l'importance d'une approche croisée des configurations d'interaction et des dispositions, pour comprendre les modalités d'intervention des agents de contrôle dans les relations sociales[105]. Toutefois, ce type de travail relationnel ne porte pas toujours ses fruits. Cela nous porte à interroger le lien entre le travail relationnel que les agents effectuent lorsqu'ils et elles sont dans l'entreprise, et le travail de contrôle et de rédaction de suites juridiques qui succède à leur intervention.

105 Ce style d'interaction conflictuel s'observe aussi dans le CHSCT d'une usine de fabrications d'équipements électroniques de pointe menacée de fermeture. Le PDG de l'entreprise et celui du groupe ont eu, la veille, une réunion avec les membres du CE. Ils la catégorisent comme une « réunion 1 », qui vaut consultation du CE dans le cadre du PSE, alors que les élu.es n'avaient pas compris les enjeux. Marie Mounier, inspectrice, insiste pour que la direction requalifie cette réunion comme une « réunion 0 » d'information, bien que la direction n'y soit pas légalement contrainte. Elle incite les élu.es à demander une suspension de séance pour leur expliquer les enjeux, et accuse la direction de faillir à ses obligations en termes de dialogue social. Ce style d'interaction conflictuel s'exerce, ici aussi, dans un contexte où les représentant.es du personnel ont du mal à exercer leur mandat, tandis que la direction, très formée juridiquement, souhaite hâter les procédures de consultation des instances. Notes de terrain du 22 octobre 2018, Baldanois.

3.4.2. Des dossiers faisant difficilement l'objet d'un suivi sur le temps long

Dans les trois CHSCT que nous avons décrits, et qui mettent en évidence des situations de souffrance au travail, toutes les inspectrices ne font pas suivre leur travail relationnel de contrôles de l'établissement. L'analyse de ces suites différenciées fait intervenir des facteurs liés à la charge de travail, à l'instabilité des sections d'inspection et à l'anticipation du succès des suites juridiques, qui permettent de nourrir nos résultats des apports des chapitres 1 et 2.

C'est chez Logistik que les suites apportées au CHSCT sont les plus substantielles. Trois jours après le CHSCT, Amélie Lechenel envoie à la directrice d'établissement une lettre d'observations. Elle y formalise ses constats concernant les manquements en matière de prévention des risques liés à la réorganisation, et souligne que les pratiques de la direction pourraient être qualifiées d'entrave. Elle demande enfin la transmission des comptes-rendus des réunions d'instance, l'évaluation des risques relative au projet de réorganisation et un document récapitulant les mesures que la direction compte prendre face aux problèmes de recrutement et de formation. N'ayant reçu aucune réponse, elle effectue un mois plus tard un contrôle de nuit, ciblé sur les conditions de travail et les RPS qu'elles engendrent[106]. Suite à ce contrôle, elle envoie au siège social de l'entreprise une lettre d'observations concernant la recours abusif aux contrats temporaires, et pointe l'inégalité de traitement entre les salarié.es permanent.es et les travailleur.es temporaires. De même, après un appel téléphonique avec l'ingénieur de prévention de la Direccte, spécialisé entre autres sur les RPS, elle produit un rapport préparatoire à une mise en demeure Direccte. S'appuyant sur les résultats de l'expertise menée par un cabinet extérieur quelques mois plus tôt, sur l'alerte des représentant.es du personnel et sur son propre contrôle de nuit, elle pointe le taux important d'arrêts maladie, les différents facteurs de RPS et la lenteur de réponse de la direction. Elle conclut qu'« aucune mesure n'a été prise pour faire face à la dégradation de l'état de santé des salariés », et met en demeure la directrice de l'établissement d'évaluer les risques et de mettre en place un plan d'action dans un délai de quatre mois.

Un mois plus tard, le directeur régional des opérations fournit de premiers éléments de réponse concernant d'autres risques que les RPS. Il l'informe que l'entreprise a missionné un autre cabinet pour l'assister dans l'évaluation des risques. Au terme de son enquête, ce cabinet préconise la formation des ouvrier.es, le « retour des *managers* sur le terrain » et, chose rare selon elle, le recrutement d'effectifs permanents. À sa grande surprise, la direction régionale licencie la directrice d'établissement puis met en place un plan de recrutement de salarié.es en CDI. Il est selon elle très rare, et très positif, d' « obtenir des embauches »[107] suite à une mise en demeure Direccte, et l'inspectrice se demande à cette époque si elle ne s'est pas faite « arnaquer ». Cela est d'autant plus le cas qu'Houria Bouhari sollicite un rendez-vous avec l'inspectrice dans lequel elle affirme constituer un dossier aux prud'hommes pour harcèlement moral[108].

106 Pour une analyse de ce contrôle, voir chapitre 5, section 1.3.

107 Échange de mails avec Amélie Lechenel, 18 novembre 2019.

108 Si l'inspectrice est réservée sur ce qualificatif, et ce d'autant plus qu'elle ne sera pas recontactée par Houria Bouhari, elle suppute que la direction régionale et nationale de l'entreprise se serait servie de la directrice

Deux ans plus tard, alors qu'elle est sur le point de reprendre le travail après un congé maternité, Amélie Lechenel peine à objectiver la mise en place de mesures réelles de prévention. C'est ce qu'elle me fait remarquer après avoir mis en évidence de façon précise les résultats positifs obtenus chez Transportek en matière d'hygiène et sécurité au travail, et la bonne volonté de la direction de cette entreprise :

> « Amélie Lechenel : Logistik c'est plus compliqué, déjà parce que la direction change vachement, et j'ai moins de prise sur eux, enfin… Tu vois, ils ont pas été embauchés avec pour feuille de route mon courrier[109]. S'ils peuvent se débarrasser un peu de moi, qu'ils me promettent un peu la lune… Et puis je suis moins sur leur dos en fait. Parce que c'est pareil, à la fois tu as le temps long de l'entreprise, et t'as aussi toi, sur l'éventail de toutes les entreprises à gérer, et donc y'en a sur lesquelles t'es plus sérieuse que d'autres, de fait. C'est compliqué de tout mener à bras-le-corps. Et du coup, je leur avais demandé de me faire régulièrement des points, ben je sais plus où ça en est, mais franchement, ils ont pas forcément répondu au truc. Et comme par ailleurs dans l'entreprise, mes relais IRP ils sont pas très… C'est compliqué, je me rends pas compte, tu vois. Et comme t'as beaucoup de boulot, tu te dis qu'en fait, si c'était la misère on t'appellerait. Et moi on m'appelle pas, donc c'est pas le truc qui va, que je vais prendre au premier plan. »[110]

Malgré son appréciation antérieurement positive du plan d'embauches promis par la direction de Logistik, Amélie Lechenel le requalifie ici comme une stratégie visant à « promett[re] un peu la lune ». Les promesses et points réguliers effectués par la direction pourraient tout à fait n'être que des mesures symboliques visant à la satisfaire sur pièces, et cette inspectrice n'a pas pris le temps de contrôler que cette conformation est bien substantielle. Dans le cadre de ses arbitrages temporels, elle a privilégié d'autres établissements, ce qui s'explique notamment à l'aune de son interprétation du rôle des représentant.es du personnel. Comme elle attend d'eux d'être des « relais » de son action, et bien qu'elle sache qu'ils ont des difficultés à exercer leur mandat, elle est portée à interpréter leur absence de sollicitation comme une amélioration de la situation. À l'inverse, chez Transportek, où l'on a vu que les élu.es CGT sont très actif.ves, où la direction est réactive et où l'inspectrice intervient plutôt sur des thématiques d'hygiène-sécurité, son intervention est plus régulière. Toutefois, cette temporisation ne la dissuade pas de reprendre le dossier Logistik à son retour. Elle affirme ainsi que la résorption de la précarité s'effectue sur le temps long, et qu'il sera toujours temps pour elle d'y revenir.

Ainsi, l'articulation d'un contrôle sur les facteurs de risque et d'une mise en demeure, incite la direction à se mobiliser malgré le faible contre-pouvoir que constituent les représentant.es du

d'établissement comme « fusible » ayant la responsabilité de direction dans l'établissement sans disposer de marge de manœuvre décisionnelle ni financière et ce licenciement pourrait ainsi n'être qu'une mesure d'affichage. Cela expliquerait aussi le fait que la direction d'établissement n'ait pas eu les moyens d'anticiper cette réorganisation, étant sous la pression de la direction régionale et nationale de l'entreprise Logistik.

109 Amélie Lechenel avait utilisé cette expression plus tôt dans cet entretien pour me rapporter les propos de Richard Muret, nouveau directeur d'établissement de Transportek, qui disait avoir été recruté avec « pour feuille de route son courrier ». À ce sujet, voir chapitre 5, section 3.1.

110 Entretien avec Amélie Lechenel, Gonelois, 27 septembre 2021.

personnel. Cela ne satisfait pas pour autant entièrement l'inspectrice, mais celle-ci ne parvient pas à suivre de façon régulière et sur le temps long l'évolution de la politique d'emploi et de prévention de l'entreprise. Le contrôle de cet établissement passe donc au second plan, par rapport à d'autres établissements dans lesquels de nouvelles infractions ont été portées à sa connaissance, ou dans lesquels les acteur.es sont plus réactif.ves.

La mise au second plan d'établissements concernés par les RPS existe aussi lorsque les agents ont reçu de nouvelles plaintes après leur visite au CHSCT. En sortant du CHSCT de Restodentreprise, Laure Mendico m'explique qu'elle ne fera pas de contrôle dans l'immédiat. Comme le restaurant va faire l'objet d'un déménagement, cela ne « sert à rien ». Comme celles des chantiers, ces scènes de travail sont en effet jugées trop « fugaces » pour faire l'objet de demandes de conformités sur le temps long (Dodier, 1986). Trois semaines plus tard, elle écrit au directeur en lui demandant une série de documents concernant la prévention des RPS. Elle affirme que le risque était avéré et lui conseille de prendre attache avec un ingénieur spécialisé dans la prévention des risques professionnels (IPRP). En l'absence de réponse, elle hésite à faire une enquête elle-même, puis reçoit une demande de rendez-vous d'un salarié de cette entreprise. Dans ce rendez-vous, ce salarié, qui vient d'être mis à pied par le chef de cuisine, l'accuse de harcèlement moral. Après son départ, elle affirme qu'il est probable que les responsabilités soient « partagées » et qu'il « faudrait qu'elle fasse une enquête avec des entretiens ». Elle voudrait la réaliser avec l'ingénieur de prévention, ce qui lui permettrait d'être appuyée par un expert en RPS pour départager conditions de travail, tensions interpersonnelles et harcèlement moral, mais celui ci n'a « pas l'air très motivé ». De plus, cette enquête « prendrait énormément de temps ». L'inspectrice envisage alors plutôt de demander au salarié de lever la confidentialité de sa plainte, et d'envoyer un courrier à l'employeur concernant son cas précis[111]. Finalement, sans qu'elle intervienne, elle apprendra par la médecin du travail que le nouveau chef de cuisine a été licencié, et que les travaux de réaménagement du self se poursuivent. Le médecin lui fera également part d'une certaine pacification des relations sociales, suite à quoi l'inspectrice n'envisagera pas d'intervenir davantage[112]. Après avoir cherché, à l'oral puis par l'envoi d'une lettre d'observations, à convaincre la direction de mettre en place une prévention substantielle, cette inspectrice suit donc le dossier par l'intermédiaire d'autres acteur.es extérieur.es, sans plus y intervenir.

Dans d'autres cas encore, l'intervention intensive de l'inspection du travail dans les relations sociales ne donne lieu à aucune suite et à aucune nouvelle saisine de la part des acteur.es de l'entreprise. C'est ce qui se produit chez Pubconseil. Constatant que son travail relationnel a peu d'effet sur les projets de la direction, Sarah Balt envisage de faire un contrôle sur la durée du travail. Elle souhaite le faire « très rapidement pour leur mettre la pression et qu'ils avancent »[113]. En effet, elle a pu constater à plusieurs reprises l'incompétence de la direction en matière de décompte de la durée du travail. Ce type de contrôle est également pour elle une façon de saisir les RPS par un de

111 Note de terrain du 29 mars 2019, Gonelois.

112 Échanges de mail avec Laure Mendico, novembre 2019.

113 Note de terrain du 26 février 2019, Gonelois.

leurs facteurs. L'inspectrice entend mettre en évidence l'amplitude des horaires de travail des salarié.es du service commercial, et l'incapacité de la direction à les réduire voire à les rémunérer, pour objectiver leur charge de travail et les risques psychosociaux qu'elle entraîne. Cependant, dans les semaines qui suivent, Sarah Balt ne parvient pas à trouver le temps de le faire ce contrôle. Un an et demi plus tard, en entretien, je lui demande si elle a fini par contrôler l'entreprise. Elle hésite, puis se souvient : « Ça c'était mon idée, mais j'arrivais pas à savoir à quel moment il fallait que j'arrive pour noter les sorties, puis en fait, à un moment, on m'a enlevé mon intérim »[114]. La charge de ce secteur est en effet attribuée quelques mois plus tard à un autre agent revenu de formation, qu'elle ne prend pas le temps d'informer précisément des différents dossiers en cours. Dans ce cas, l'intensité de son implication dans l'entreprise juste après l'alerte contraste donc avec son désinvestissement ultérieur. Ce dernier est le produit, comme chez Amélie Lechenel, d'un arbitrage temporel entre les dossiers à traiter, et, comme chez Laure Mendico, de l'anticipation de la complexité et du caractère chronophage de l'objectivation de certaines infractions.

En restituant les suites de ces trois interventions en CHSCT sur le temps long – ce que permet l'écart entre les observations et les entretiens – on voit donc toute l'ambivalence des interventions de l'inspection du travail dans ces instances, qu'elle prenne, ou non, la forme d'un style d'interaction conflictuel. On peut d'ailleurs se demander si l'insistance de Sarah Balt et d'Amélie Lechenel en CHSCT n'est pas une façon de maximiser les chances de conformation par le travail relationnel, en anticipant sur l'absence de suites que connaîtront peut-être ces dossiers, dans un contexte d'arbitrage dans leur charge de travail.

*

Ces trois études de cas nous ont permis d'interroger les conditions d'émergence et les effets d'un travail relationnel de type particulier. Chez Pubconseil, Sarah Balt incarne les pratiques de prévention identifiées précédemment, dans un style d'interaction conflictuel. Celui-ci consiste à s'opposer fermement à la direction, et à enjoindre les représentant.es du personnel à faire de même. L'inspectrice du travail se positionne en contre-pouvoir de la direction, ce qui découle de la façon dont elle catégorise les acteur.es de l'entreprise. La direction est jugée incompétente ou de mauvaise volonté, et les représentant.es du personnel, trop « timides », ont tendance à s'en remettre à son intervention. Si l'adoption de ce style d'interaction s'explique par le rapport que cette inspectrice entretient à son rôle, ces pratiques, constatées ailleurs, trouvent aussi leur origine dans les configurations d'interaction dans lesquelles les agents se trouvent. Dans des contextes de déséquilibre des rapports de pouvoir et d'urgence de la prévention, les agents de contrôle débordent de leur rôle de préventeur pour tenter de mettre en scène publiquement leur autorité d'agent de l'État. Cette stratégie de présentation de soi, qui met en jeu des pratiques codées comme masculines, n'est pas toujours suivie de la mise en œuvre de pouvoirs coercitifs ou répressifs. L'usage d'un style d'interaction conflictuel peut aller de pair avec le passage au second plan du dossier dans le court ou moyen terme.

114 Entretien avec Sarah Balt, Gonelois, 14 août 2020.

Conclusion

L'analyse d'interventions de l'inspection du travail dans les relations sociales permet de revisiter à nouveaux frais les résultats des chapitres précédents concernant les normes professionnelles que les agents mettent en œuvre face aux représentant.es du personnel et de direction. Elle permet d'analyser les enjeux croisés de maîtrise de l'interaction et de légitimité qui les caractérisent, et de montrer le rôle des positionnements de ces deux types d'acteur.es dans la définition de différentes configurations d'interaction.

Ces configurations sont déterminantes dans le travail relationnel que réalisent les agents de contrôle pour inciter à la conformation au droit. Dans des contextes où les représentant.es du personnel jouent un rôle de contre-pouvoir effectif, participent à des conflits collectifs, minorent le répertoire d'action juridique ou menacent d'avoir recours à la violence, on observe corrélativement que les directions cherchent à faire preuve de leur bonne volonté administrative face à l'inspection du travail. Ces éléments portent les agents de contrôle à se préoccuper de leur crédibilité face aux directions pour garantir leur conformité au droit, et à chercher à entretenir avec elles une relation partenariale, bien que celle-ci n'exclue pas la menace de sanction. L'entretien de cette crédibilité prend la forme d'une distance publique aux représentant.es du personnel, que celle-ci s'accompagne ou non d'un soutien juridique à leur travail en coulisses. Inversement, dans des contextes où les représentant.es du personnel présentent des difficultés à exercer leur rôle, qui sont les cas les plus fréquents dans lesquels les agents de contrôle se rendent en CHSCT, les directions d'entreprise sont plus facilement catégorisées comme de mauvaise volonté ou incompétentes. Lorsque ce déséquilibre de rapports de pouvoir leur paraît nuire à un travail de prévention qualifié d'important ou d'urgent, cette configuration peut porter les agents de contrôle à investir un style d'interaction conflictuel face aux directions. Ils et elles cherchent alors à pointer leurs contradictions ou leur incompétence pour exercer sur elles une autorité qui les contraigne à se conformer au droit. Cela peut les conduire à endosser, à la place des représentant.es du personnel, un rôle de contre-pouvoir que ces dernier.es ne parviennent pas, selon eux, à incarner.

Toutefois, ce travail relationnel, que l'on a essentiellement observé dans et autour des CHSCT, ne porte pas toujours ses fruits. Son échec relatif met en évidence la fragilité de leur pouvoir sur deux éléments. D'une part, si les agents de contrôle ont en commun avec d'autres acteur.es de la prévention de revendiquer une expertise juridique et technique en matière de prévention des risques professionnels, leur rôle de préventeur.e s'avère limité. Contrairement à certain.es de leurs homologues en effet, ils n'interviennent que ponctuellement dans les entreprises et leurs prérogatives se limitent à expliquer la loi et chercher à contraindre à son application. Leur travail n'implique pas d'accompagnement sur le travail de prévention en lui-même. En outre, leur expertise technique, limitée par le caractère généraliste de leur formation et de leur compétence administrative, les rend dépendant.es d'autres acteur.es plus spécialisé.es sur certains risques, comme les ingénieur.es de prévention de la Direccte, pour poursuivre leur démarche de contrôle.

D’autre part, la mise en œuvre de ce travail de prévention est le produit d’arbitrages temporels entre plusieurs dossiers, dans le cadre de leur compétence généraliste et territoriale. Ces arbitrages peuvent découler de logiques de spécialisation *de facto* sur certaines thématiques, où les agents ont tendance à intervenir plus souvent parce qu’ils et elles se sentent plus à l’aise. Ils peuvent aussi impliquer de s’investir fortement une entreprise pendant quelque temps avant d’être rattrapé par d’autres dossiers et de délaisser le travail de conformation qu’ils avaient entamé. Ces deux éléments contribuent à expliquer à la fois leur fort investissement dans le travail relationnel avec les acteur.es de l’entreprise lorsqu’ils se rendent en CHSCT, et le désinvestissement qui peut s’ensuivre du point de vue des suites et des contrôles. Ils montrent que l’activité d’intermédiation des agents de contrôle de l’inspection du travail n’est pas exempte de tensions entre autorité du savoir et fragilité des compétences (Mias, 2015), pouvoirs pénaux et incertitude de leur effectivité (Dodier, 1988), pluralité de risques dans les entreprises et fortes contraintes temporelles (Daniellou et al., 2012), ou encore pouvoir d’intervention dans l’instance et position extérieure à celle-ci (Pélisse, 2019).

Enfin, cette analyse interactionniste ne doit pas nous faire oublier le poids des dispositions des agents de contrôle dans l’occurrence de styles différenciés d’interaction. L’attention portée au travail relationnel triangulaire des agents met en évidence des dispositions différenciées à la prise de parole et au type de travail émotionnel effectué, qui sont liées aux positions de genre et aux trajectoires professionnelles des acteur.es concerné.es. Ces dernières influent sur la définition et l’incarnation du rôle d’inspection par ces professionnel.les du droit. L’attachement plus ou moins fort à l’entretien d’une forme de crédibilité face aux directions d’entreprise révèle des normes différenciées relatives à la conflictualité en entreprise, qui peuvent conduire à mettre à distance ses formes les plus agonistiques, ou au contraire à les incarner soi-même. Ces dispositions conditionnent également une tendance plus ou moins forte à investir un style d’interaction conflictuel, en fonction de la socialisation genrée de chaque agent, de son positionnement dans les rapports de classe et de la définition du rôle qui en découle. De façon transversale, les normes professionnelles qui sous-tendent le travail relationnel réalisé par les agents sont imprégnées de référentiels masculins comme la maîtrise de soi ou l’expression contrôlée de la colère (Boni-Le Goff, 2012).

Conclusion générale

Cette thèse poursuivait un objectif double. Elle entendait d'une part analyser le rôle de l'inspection du travail dans les usages du droit au sein des relations professionnelles. D'autre part, à travers cette lunette, elle cherchait à saisir la façon dont les salarié.es, représentant.es du personnel, syndicalistes à l'échelle locale et directions d'entreprise mobilisent le droit dans le cadre de leur activité professionnelle et, plus spécifiquement, des conflits du travail.

Les résultats présentés dans cette thèse invitent tout d'abord à discuter l'existence d'une ruse de la mise en œuvre de la politique de contrôle de la conformité au droit à l'inspection du travail, bien que les marges de manœuvre dont les agents disposent pour investir des dossiers non perçus comme prioritaires par l'autorité central (1). En outre, cette ethnographie des activités de guichet et de contrôle contribue à la sociologie du travail, du guichet, du droit et des groupes professionnels, tout en nuançant certains constats établis au sujet de l'inspection du travail. En particulier, elle renseigne les normes professionnelles spécifiques de *street-level bureaucrats* qui sont doté.es de pouvoirs répressifs et appartiennent aux cadres et professions intellectuelles supérieures (2). Enfin, la thèse contribue à la sociologie du travail et des relations professionnelles en analysant les inégalités d'accès aux ressources de l'institution, les rapports à la justice au travail et au droit du travail sur lesquelles elles reposent, et le rôle de l'inspection du travail dans le cadrage du droit, des relations professionnelles et de la prise en charge des problématiques de santé au travail (3). Nous terminerons en esquissant quatre questionnements qui pourraient prolonger cette recherche (4).

1. Le tri des demandes et des dossiers à l'inspection du travail, une ruse de la mise en œuvre ?

Cette thèse produit des résultats relatifs à l'inspection du travail comme *street-level bureaucracy,* et, par conséquent, concernant les dynamiques contemporaines de l'application du droit du travail en France métropolitaine. Dès la fin des années 2000, la Direction générale du travail met en œuvre dans les services de contrôle des dispositifs de priorisation des contrôles et de reddition de comptes. Ces derniers se concentrent sur les interventions en entreprise, au détriment de l'activité de réception du public, tandis que les droits et obligations des agents face à leurs publics se voient symboliquement renforcés par un code de déontologie. Enfin, divers dispositifs incitent les directions d'entreprise, en particulier dans les petits établissements, à se saisir de l'inspection du travail pour obtenir des informations et des conseils. À l'inverse, aucune préconisation n'oriente les agents de contrôle sur les modalités de réception de la demande des salarié.es qui pourraient recourir à l'institution pour témoigner d'irrégularités et solliciter des contrôles en entreprise. De même, les modalités de redirection des usager.es des services de renseignements vers les services de

contrôle sont faiblement codifiées, et la DGT amorce dans les services de renseignements, dont les effectifs se réduisent, un système de prise de rendez-vous assorti de dispositifs de mutualisation de la réception des appels téléphoniques. L'accent institutionnel est mis sur le rôle de filtre que ces derniers, tout comme les secrétariats des unités de contrôle, remplissent. Cette organisation du travail opère dans le contexte de la diminution des effectifs de chacun des services. Celle-ci contraint en particulier les agents de contrôle à arbitrer drastiquement entre toutes les tâches potentielles de conformation au droit qu'ils pourraient être amené.es à réaliser sur leur section territoriale et généraliste de rattachement.

Sur la base de ces résultats, on peut se demander si la réception des demandes des salarié.es à l'inspection du travail ne prend pas la forme, comme dans d'autres politiques publiques (Spire, 2008 ; Bourgeois, 2015), d'une « ruse de la mise en œuvre » (Dubois, 2010). Ce concept montre que lorsque les normes de traitement des demandes du public sont floues et/ou contradictoires, la responsabilité du tri de ces demandes revient aux agents de guichet. Celles et ceux-ci sont mis.es en situation de décider *in fine* quel.les sont les usager.es qui sont susceptibles d'avoir accès ou non aux ressources que fournit l'institution. Comme le résume V. Dubois, « dans chaque cas, selon des modalités particulières, le personnel "de terrain" est placé dans la situation de devoir arbitrer les questions posées par les réformes sans qu'elles y apportent de réponses » (Dubois, 2010, p. 277). Notre enquête ne permet pas d'établir l'existence d'une telle ruse, car elle ne porte pas sur la mise en place des réformes de l'inspection du travail, ni ne cherche à statuer sur leur intentionnalité potentielle. Toutefois, travailler la notion de « ruse de la mise en œuvre » du strict point de vue des effets des réformes, sans rien supposer de leur objectif, permet de mettre en lumière les interdépendances entre ces réorganisations, les divisions du travail et les modalités d'exercice du pouvoir discrétionnaire qu'elles (re)produisent, et ce faisant, d'acquérir une vue d'ensemble sur les processus qu'analyse cette thèse.

Ainsi, dans le contexte exposé ci-dessus, les agents de contrôle doivent arbitrer entre les tâches pour maîtriser leur temps de travail, tandis que la redirection depuis les services de renseignements vers le contrôle fait l'objet de préconisations floues, et que les demandes de contrôle et d'information des salarié.es ne sont pas thématisées par l'autorité centrale. Cela a pour conséquence que tout.es les agents « bricolent » la réception des salarié.es, leur redirection, et la priorisation des dossiers (Dubois, 2010). D'un côté, selon ce qu'ils perçoivent des ressources des salarié.es pour réclamer leurs droits, des infractions qui sont visées par leurs récits mais aussi de la conformité de leurs pratiques de l'institution avec les normes qu'ils défendent, les agents de renseignement utilisent leur pouvoir discrétionnaire pour traiter différemment la demande. Ils interviennent directement sur la situation ou bien se contentent de prodiguer une information rapide, tentent de rediriger vers les unités de contrôle ou reportent sur les salarié.es la charge de cette redirection, en leur demandant d'écrire au secrétariat du service en question. D'un autre côté, l'inclinaison des agents de contrôle à inspecter l'entreprise et à inciter sa direction à se conformer au droit varie selon les arbitrages qu'ils décident de faire dans leur charge de travail, les infractions visées, leur propre aisance à traiter certaines problématiques, et le travail préparatoire de matérialisation de l'infraction

mené par les salarié.es. Autrement dit, alors que la DGT demande aux agents de consacrer la moitié de leur activité aux priorités nationales, sans trancher la question de la place à accorder aux demandes des salarié.es qui sollicitent l'institution, la responsabilité de répondre à cette question revient *in fine* aux agents. C'est donc leur pouvoir discrétionnaire qui détermine le traitement des demandes et l'ensemble des arbitrages temporels dans lesquels il s'inscrit. Comme dans d'autres *street-level bureaucracies,* la thèse montre que l'indifférence des réformes à la façon dont les ressources sont distribuées par ces services, a des effets profonds en matière de sélection des publics et d'orientation des politiques publiques (Brodkin, 2011, p. 273). Plus que d'être un résidu indésirable des politiques publiques, le pouvoir discrétionnaire des *street-level bureaucrats* est donc consubstantiel à leur fonctionnement même (Dubois, 2019, p. 180), ce que nous avons analysé à partir d'une sociologie du travail et des groupes professionnels (Garcia, Pillon, 2021). La plupart des agents rencontré.es traitent les demandes des usager.es selon des normes d'efficacité (Watkins-Hayes, 2009, p. 105) qui conduisent à trier les usager.es et les infractions par le bas, sans que cette sélection fasse l'objet de préconisations officielles. Les modalités de ce tri reproduisent des normes héritées de la socialisation professionnelle des agents, et de leur position dans les rapports sociaux de classe, de sexe ou de race (Spire, 2007 ; Watkins-Hayes, 2009 ; Dubois, 2015).

La politique de conformation au droit du travail ne se réduit cependant pas à cette ruse de la mise en œuvre saisie du point de vue des effets. L'enquête démontre qu'un certain nombre d'agents mobilisent leur pouvoir discrétionnaire d'une façon qui déborde les normes implicites d'efficacité. Dans les services de renseignements, les agents s'attribuent le pouvoir d'agir directement sur certaines situations qui leur sont rapportées, ou de fournir, en vertu de leur appartenance à une « bureaucratie attrape-tout » (Watkins-Hayes, 2009), des informations qui dépassent le droit du travail. Dans les unités de contrôle, l'absence de codification d'une partie de l'activité permet à des agents qui se sont *de facto* spécialisé.es sur des infractions de s'impliquer dans des contrôles de longue haleine qui ne font pas partie des priorités nationales, comme c'est le cas pour ceux relatifs à la durée du travail ou aux risques psychosociaux. De même, elle permet à d'autres agents, minoritaires, de ne pas distinguer « droits collectifs » et « droits individuels » dans la réception des salarié.es et dans les contrôles qui y font suite. Par conséquent, l'autonomie professionnelle conférée aux agents dans l'application de la politique du travail, donne lieu à des dynamiques de conformation au droit qui sont parfois à la marge des priorités posées par l'autorité centrale.

2. Les apports d'une ethnographie du travail de contrôle des entreprises

Cette thèse mobilise de façon originale la méthode ethnographique et les concepts de la sociologie du travail pour aborder son objet. En particulier, elle analyse le travail d'inspection des entreprises avec des notions issues de l'étude des métiers de guichet, du maintien de l'ordre, des professions judiciaires et des métiers de service. En utilisant ces outils pour décrire des professionnel.les qui

empruntent certaines de leurs pratiques à ces groupes professionnels, sans en faire véritablement partie, elle renouvelle les perspectives de recherche sur les corps d'inspection, tout en apportant des résultats originaux à l'étude de l'inspection du travail.

2.1. Des apports à la sociologie du travail des *street-level bureaucrats* de catégories socio-professionnelles supérieures

Nous avons analysé les professionnel.les du droit que sont les agents de contrôle comme des *street-level bureaucrats*, en prenant également en compte les ressources différenciées dont ils disposent. Fonctionnaires de catégorie A, les inspecteur.es du travail font partie des cadres et des professions intellectuelles supérieures. Ils accordent une certaine importance à la considération portée à leur statut. Les normes professionnelles qu'ils véhiculent imprègnent l'ensemble de l'institution, dans un contexte où les contrôleur.es du travail, fonctionnaires de catégorie B, sont amené.es à devenir inspecteur.es du travail. La mobilisation du cadre de la *street-level bureaucracy* pour étudier ce groupe professionnel, permet de montrer la forme que prend le pouvoir discrétionnaire lorsqu'il est articulé à la possession d'un certain capital scolaire et juridique. La volonté de maîtrise de l'interaction de ces agents, qui recoupe des enjeux de position sociale et professionnelle, a été analysée à l'aune de deux catégories émiques : la crainte de l'instrumentalisation, et le maintien de la crédibilité. Celles-ci pourraient être appliquées à d'autres professions dans l'État, dont l'autonomie professionnelle est à la fois analysable sous l'angle du pouvoir discrétionnaire des *street-level bureaucrats* (Lipsky, 1980 ; Maynard-Moody, Musheno, 2000 ; Portillo, Rudes, 2014), et sous celui des processus par lesquels des professionnel.les défendent ou cherchent à étendre leur juridiction (Abbott, 1988 ; 2003).

Tout d'abord, les agents de contrôle sont particulièrement soucieux.ses de conserver intact leur pouvoir discrétionnaire de détermination des contrôles, des rendez-vous et des suites. Cette norme professionnelle avait jusqu'ici surtout été analysée sous le prisme de la défense de l'« indépendance » garantie par la convention 81 de l'OIT, contre les formes de bureaucratisation contenues dans les réformes (Szarlej-Ligner, Tiano, 2013 ; Szarlej-Ligner, 2016 ; 2017). L'enquête démontre qu'elle s'applique également aux usager.es. La catégorie émique d'« instrumentalisation » désigne ainsi les cas dans lesquels les salarié.es, représentant.es du personnel ou directions d'entreprise sont suspecté.es de dissimuler des informations sur leurs intentions à l'agent de contrôle, dans le but de le faire user de ses prérogatives ou de lui faire divulguer des informations qui leur permettraient de parvenir à leurs propres fins. On a aussi vu que les agents de contrôle pouvaient s'estimer instrumentalisé.es par les magistrat.es, auxquel.les ils reprochent de leur déléguer le travail de constat et d'audition des suspect.es tout en continuant à déterminer de façon unilatérale et confidentielle les orientations de la politique pénale du travail. Cette catégorie émique nous semble propre à des agents qui, du point de vue de leur capital juridique, sont à la frontière de deux groupes professionnels : ils disposent de plus de ressources juridiques que d'autres *street-level*

bureaucrats, mais celles-ci sont relativement faibles par rapport à celles des professions judiciaires, qui sont également plus légitimes.

En outre, l'exercice du métier d'agent de contrôle est traversé par la catégorie émique de « crédibilité ». Celle-ci désigne, chez les agents rencontré.es, la nécessité de maîtriser l'interaction avec les salarié.es, les représentant.es du personnel et les directions d'entreprise, et de garder la face devant eux. Les agents mettent en œuvre un travail relationnel qui consiste d'un côté à former les représentant.es du personnel à respecter une division du travail avec l'administration du travail, et de l'autre, à susciter la conformation de la part des directions. Dans le même temps, ce travail relationnel a aussi pour but de préserver une certaine façade institutionnelle (Codaccioni et al., 2012). Ces professionnel.les cherchent à incarner une certaine compétence juridique, un pouvoir de contrôle et de sanction, ou encore une forme d'extériorité aux acteur.es en conflit. On a ainsi analysé les techniques d'interaction par lesquelles ils cherchaient à obtenir la conformité au droit tout en garantissant leur pouvoir discrétionnaire et en gardant la face auprès de leurs publics. On a également montré que le contenu de cette façade institutionnelle variait selon les configurations et les normes professionnelles de chaque agent. Si la question de la maîtrise de l'interaction et de la différence entre scène et coulisses (Goffman, 1973), est constitutive des métiers relationnels comme ceux de guichet ou de service (Spire, 2008 ; Dubois, 2015 ; Pinna, 2018), la mise en scène de la compétence juridique et de l'autorité sur les usager.es nous semble ici spécifique à une *street-level bureaucracy* dont le corps dominant, les inspecteur.es du travail, fait partie des cadres et professions intellectuelles supérieures, et du champ juridique. De même, la norme professionnelle de performance de l'impartialité, ou de l'extériorité aux parties, nous semble caractéristique de professionnel.les placé.es en position pivot entre des acteur.es des relations professionnelles aux intérêts antagonistes.

Cette thèse a donc un double apport pour la sociologie du travail de guichet et de contrôle. En analysant sous l'angle de la *street-level bureaucracy* des professionnel.les du droit dont le pouvoir discrétionnaire est étayé par un capital scolaire et juridique important, ainsi que par un statut professionnel supérieur, cette thèse renouvelle l'analyse du rôle des *street-level bureaucrats* dans la production des politiques publiques. En outre, elle montre la forme que prennent les interactions de face à face, et leurs effets sur les publics, lorsque les publics d'une catégorie de *street-level bureaucrats* sont filtrés par des personnels subalternes avec lesquel.les ces agents entretiennent des formes de division morale du travail (Garcia, Pillon, 2021). Ces résultats appellent à poursuivre l'analyse des catégories de perception du public par les professionnel.les de service et les *street-level bureaucrats* de catégories socio-professionnelles supérieures.

2.2. Des apports pour la sociologie du travail des corps d'inspection et des métiers dotés de pouvoirs répressifs

Cette thèse présente également des apports pour la sociologie de l'inspection du travail, des corps d'inspection, et plus largement des agents publics doté.es de pouvoirs de sanction. Concernant

l'inspection du travail, elle nuance les travaux existants sur le rapport des agents de contrôle aux salarié.es et aux employeur.es. Plusieurs travaux insistent en effet sur l'importance que ces agents accordent à la réponse aux demandes des salarié.es, et plus largement à l'investissement du métier dans le sens de la protection des droits des salarié.es (Szarlej-Ligner, 2017 ; Tiano, 2003). Ils insistent alors sur le récit, porté par les agents eux-mêmes, selon lequel ces dernier.es seraient au service des usager.es (Maynard-Moody, Musheno, 2000), assorti parfois d'une réticence à informer et conseiller les employeur.es. Les « préjugés politiques des inspecteurs contre le monde de l'entreprise en général » sont alors pointés comme une limite du modèle français d'inspection du travail (Piore, Schrank, 2008, p. 10). Notre enquête démontre à la fois que ces résultats sont historiquement datés, et qu'ils s'expliquent par une insuffisante prise en compte des pratiques professionnelles des agents au double contact des salarié.es et des employeur.es.

En effet, comme on l'a montré précédemment, la norme de protection des salarié.es et l'hostilité à considérer les employeur.es comme des usager.es – des thèmes que l'on retrouve souvent dans la littérature syndicale du ministère du Travail et dans la littérature sociologique – n'empêchent pas les agents de participer à la « ruse de la mise en œuvre » en contribuant à trier les demandes des salarié.es. En outre, comme d'autres corps d'inspection (Bonnaud, 2005 ; Robelet, 2020), et comme dans d'autres moments de l'histoire de l'inspection du travail (Dodier, 1988 ; Viet, 1994 ; Reid, 1995 ; Schweitzer, 2017), mes interlocuteur.es ne sanctionnent les inspecté.es qu'en dernier recours, lorsqu'ils constatent, au terme d'une longue séquence temporelle, que ceux-ci persistent à ne pas se conformer au droit. Ils pratiquent un style conciliant de contrôle des entreprises (Hutter, 1989), qui peut impliquer de prendre en compte les contraintes économiques ou spatiales rencontrées par les directions. De même, si des agents mobilisent un style d'interaction conflictuel avec certaines directions d'entreprise, celui-ci se manifeste avant tout dans des configurations particulières, et n'est pas nécessairement suivi de pratiques plus répressives que dans d'autres cas.

Plus généralement, cette ethnographie du travail de contrôle présente des résultats stimulants pour l'étude des pratiques professionnelles des corps d'inspection. En saisissant les processus de conformation au droit du travail à partir de la façon dont ils sont fabriqués en interaction, plus qu'à partir des seules décisions, elle analyse les différentes dimensions du travail de conformation au droit, et les différentes temporalités qui y sont mises en tension. On a en particulier décomposé le travail relationnel mobilisé pour convaincre les directions d'entreprise de se conformer au droit, celui qui est parfois simultanément engagé auprès d'autres acteur.es de l'entreprise, la menace de sanction, et la pratique effective de la sanction. Dans plusieurs dossiers, l'étude longitudinale des différentes étapes de ce travail relationnel, nous a permis d'examiner la dimension temporelle de l'activité de contrôle. En particulier, elle a mis en évidence les tensions possibles entre les temporalités, parfois dictées par l'urgence, qui régissent les discours d'injustice des salarié.es, les contraintes temporelles qui déterminent le travail des agents de contrôle, et impliquent de prioriser certains dossiers sur d'autres, et la temporalité longue de la demande de conformité, qui peut s'étaler sur plusieurs mois, voire plusieurs années. En bref, les outils de la *street-level bureaucracy* constituent un socle fécond pour analyser dans un même ensemble l'expression discursive des

normes professionnelles, les éléments de la « boîte à outils discrétionnaire » qui sont mobilisés dans l'interaction de face à face (Watkins-Hayes, 2009), et ceux qui le sont pour prendre des décisions au sujet des entreprises dans lesquelles travaillent les usager.es, dans un contexte de réforme de l'État.

Enfin, l'observation de la conformité au droit en train de se faire, permise par l'approche ethnographique, permet de livrer de premières pistes concernant le travail relationnel des agents publics doté.es de prérogatives de sanction. Cette recherche explore en particulier le poids du genre dans la mise en œuvre d'un travail relationnel plus ou moins conflictuel avec les inspecté.es. Si le genre des inspecteur.es a été pris en compte pour analyser, dans une perspective historique, les inégalités de carrière au sein de l'inspection du travail jusqu'aux années 1970 (Schweitzer, 2017), cette thèse pose les premiers jalons d'une analyse du rôle des rapports sociaux de sexe dans l'exercice des prérogatives de contrôle de la conformité au droit du travail. En s'inspirant des travaux qui analysent les effets du genre dans les métiers du maintien de l'ordre (Pruvost, 2007 ; Proteau, 2009b), et le travail émotionnel que peut nécessiter l'exercice d'un métier répressif (Martin, 1999 ; Hochschild, 2017), elle explore la façon dont les inspectrices incarnent leurs prérogatives de contrôle. Ces femmes sont en effet majoritaires dans ce métier[1], mais celui-ci implique de se confronter à des inspecté.es plutôt masculins, en particulier dans les petits établissements[2]. En outre, la valorisation du contrôle dans la culture professionnelle peut reposer sur des normes masculines de maîtrise de l'interaction et d'exercice d'une position d'autorité face à ses interlocuteur.es. Ce travail montre ainsi les coûts différenciés que peut revêtir l'incarnation d'un style de contrôle plus ou moins conflictuel, selon les trajectoires professionnelles et définitions du rôle institutionnel promues par les inspecteur.es.

3. Usages de l'inspection du travail. Inégalités, cadrages de la légalité et rapports au droit

Cette thèse analyse l'intégration du droit dans les pratiques de gestion des conflits des salarié.es, dans les répertoires d'action syndicaux, et dans les pratiques patronales et de gestion des relations sociales. Plus précisément, elle se concentre sur les interactions qui sont au fondement de deux formes de juridicisation des relations professionnelles : la rencontre de l'inspection du travail par les usager.es, et la mise en conformité au droit du travail par son intermédiaire. Elle montre que ce processus prend différentes formes, et n'est pas linéaire, la conformation au droit pouvant être par exemple envisagée par les différent.es acteur.es, puis être finalement contournée. À travers une approche interactionniste, nous avons analysé ces deux formes de juridicisation en train de se faire, tout en tenant compte des inégalités de ressources juridiques sur lesquelles elles reposent, et qu'elles peuvent contribuer à reproduire. Cette analyse conjointe des pratiques professionnelles des

1 Pour rappel, 71 % des contrôleur.es du travail, et 60 % des inspecteur.es, sont des femmes au 31 décembre 2016. Secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales, DRH-SDIA ASC, 2017, « Les contrôleurs du travail » ; Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement », p. 14.

2 Pour rappel, dans les années 2010, les trois quarts des artisan.es, commerçant.es et chef.fes d'entreprise en France sont des hommes (Hugrée, 2017, p. 36).

agents de l'inspection du travail, et des usages de cette institution par les travailleur.es et directions d'entreprise, contribue à la sociologie du travail et des conflictualités au travail dans les entreprises de droit privé.

On a tout d'abord mis en évidence les ressources inégales dont disposent les salarié.es, les représentant.es du personnel et les directions d'entreprise lorsqu'ils ont recours à l'inspection du travail, ou au contraire lorsqu'ils sont confronté.es à la juridicisation d'une situation de travail par les agents cette institution (3.1.). On a également examiné les pouvoirs dont les agents d'inspection disposent pour cadrer la légalité de leurs usager.es, et explicité les normes de juridicisation et de formalisation des relations professionnelles qu'ils promeuvent (3.2.). Enfin, nous avons éclairé les rapports ordinaires au droit et la perception des injustices au travail, en particulier pour les ouvrier.es, employé.es, et pour les employeur.es de petits établissements (3.3.).

3.1. Des relations à l'institution inégales en fonction du capital procédural détenu

Cette thèse éclaire tout d'abord les conditions inégales de l'accès aux ressources de l'inspection du travail, ou de l'absence de sanction de sa part. On a montré que les agents recourent fréquemment à la sanction lorsque, au terme d'une série de demandes de mise en conformité, la direction de l'entreprise persiste à faire preuve de mauvaise volonté et/ou à ne pas mettre en conformité dans les normes requises. À l'inverse, les directions d'entreprise qui disposent des ressources pour faire preuve d'une bonne volonté administrative sans donner l'impression qu'elles cherchent à duper l'agent, sont moins exposées à la sanction. De la même façon, les salarié.es et représentant.es du personnel qui sollicitent un contrôle de l'inspection du travail en produisant un discours d'injustice particulièrement dénonciateur, mais sans être à même de fournir les indices de l'existence d'une non-conformité, semblent moins susceptibles d'obtenir le contrôle qu'ils demandent dans leur entreprise. Au contraire, et en particulier pour des infractions dont l'objectivation est jugée complexe et chronophage, comme celles relatives aux risques psychosociaux ou à la durée du travail, les salarié.es et représentant.es du personnel qui sollicitent un contrôle de l'inspection du travail en effectuant un travail préparatoire de matérialisation de l'infraction, et en mettant en scène leur respect du pouvoir discrétionnaire de l'agent, semblent être les plus susceptibles de voir leur demande aboutir.

La thèse montre également que la capacité, pour les représentant.es du personnel, les représentant.es de direction, et les acteur.es d'organisations syndicales et patronales, d'entretenir des liens réguliers avec les agents de contrôle tout en se conformant aux normes institutionnelles de division du travail de mise en conformité ou de preuves de la conformation, a un rôle dans le bon déroulé des relations avec l'inspection du travail. On observe ces pratiques chez les représentant.es du personnel qui disposent d'un certain capital militant, et chez les représentant.es de direction formé.es en droit et en ressources humaines, qui ont déjà occupé des postes de gestion des relations sociales dans des établissements appartenant à des multinationales.

Ainsi, dans le sillage d'autres recherches (Spire, 2011 ; 2018 ; Spire, Weidenfeld, 2011 ; Lejeune, 2021 ; Lejeune, Spire, 2022), ce travail démontre l'importance du capital procédural détenu par les différent.es acteur.es de l'entreprise, dans la possibilité de mobiliser, au bon moment et dans le respect des normes institutionnelles édictées par les agents, la ressource qu'est l'inspection du travail pour parvenir à ses propres fins. Le manque de capital procédural peut empêcher certain.es usager.es d'avoir accès à l'information requise, d'obtenir un contrôle ou de voir valider une tentative de mise en conformité avec le droit. Il montre aussi que ce capital est d'autant moins détenu par les ouvrier.es et employé.es, qui fondent par ailleurs le public majoritaire des services de renseignements en droit du travail, et par les directions de petits établissements. Cette recherche enrichit ainsi les analyses pragmatistes du rôle des modèles d'entreprise dans la détermination de la non-conformité au droit (Dodier, 1987 ; 1988 ; 1989). Elle montre que la conformité au droit dans les normes requises par l'institution, dépend de facteurs qui tiennent à la fois au capital procédural des salarié.es qui saisissent l'institution, des inspecté.es que constituent les employeur.es, et des caractéristiques des établissements dans lesquels tout.es travaillent. Plus largement l'étude des scènes de contrôle comme *configurations d'interactions* prouve qu'il est nécessaire, pour comprendre les dynamiques de la conformation au droit, d'analyser la façon dont les différent.es acteur.es en présence ajustent leurs stratégies juridiques en fonction de leurs ressources sociales respectives, des infractions visées par l'interaction, de la taille de l'établissement et de l'état des relations sociales.

3.2. L'inspection du travail, promotrice de normes de juridicisation et d'institutionnalisation des relations professionnelles

Nous avons montré que la façon dont les agents de renseignement et de contrôle expriment les limites de leur rôle institutionnel contribue à cadrer ce que signifie le droit pour les salarié.es, représentant.es du personnel et directions d'entreprise (Pélisse, 2014 ; 2019). Cela a été particulièrement visible dans les situations de désajustement entre les pratiques du droit et des relations de travail de ces salarié.es et employeur.es, et les normes institutionnelles et juridiques défendues par les agents de l'inspection du travail. En vertu du capital symbolique et des positions d'autorité que leur confère leur position professionnelle, les agents de renseignement et de contrôle, à leurs divers niveaux de pouvoir discrétionnaire, contribuent à transmettre des normes de juridicisation des relations professionnelles et de règlement des conflits. Ils promeuvent une formalisation des relations professionnelles reposant sur l'écrit et sur une représentation du personnel instituée, et un traitement institutionnel des questions de santé au travail. De même, ils incitent les salarié.es à prouver que d'autres voies de résolution de la situation ont été tentées, et dans le même temps, à ne pas trop tarder à saisir l'institution. Par conséquent, ils participent à la « construction sociale des usager.es » (Lipsky, 1980), autant lorsqu'ils refusent de leur accorder du temps ou des ressources, que lorsqu'ils décident de s'investir davantage et/ou de leur expliciter les dispositions légales. À travers ces préconisations, comme à travers les informations, conseils et contrôles qui sont au fondement de l'existence de leur institution, ces agents contribuent à la

juridicisation différenciée des relations professionnelles, selon que celle-ci se limite à inciter les acteur.es à mobiliser des dispositions juridiques, ou qu'elle implique l'usage des pouvoirs d'incitation et de coercition de la puissance publique pour mettre les relations de travail en conformité au droit. Enfin, l'investissement de plusieurs agents de contrôle dans des CHSCT dans lesquels s'institutionnalise le traitement de situations de souffrance au travail, met en évidence le rôle important que l'inspection du travail peut revêtir en matière de prise en charge des enjeux de santé au travail et de prévention des risques psychosociaux.

En revanche, l'inspection du travail constitue un acteur mineur de la judiciarisation des relations professionnelles. Nous l'avons expliqué, en matière pénale, à la fois par la relation des agents de contrôle avec les magistrat.es du parquet, et par les choix qu'ils opèrent dans leur économie temporelle. La thèse contribue ainsi à expliquer pourquoi seulement 2,1 % des interventions en entreprise donnent lieu à une procédure destinée à la juridiction pénale en 2019[3]. Dans ce contexte, les agents sont prompt.es à reporter sur les salarié.es la responsabilité de recourir aux prud'hommes, sans eux-mêmes engager de procédures destinées au juge civil. Les référés transmis au juge civil par l'inspection du travail représentent près de 0 % des suites à intervention[4]. En revanche, les lettres d'observation produites par l'inspection du travail sont susceptibles d'être mobilisées dans le cadre de recours à la justice civile, ce qui constitue une contribution indirecte de cette administration à la judiciarisation des dossiers. La thèse démontre ainsi le rôle de ces guichets du droit dans une juridicisation des relations professionnelles, qui ne donne lieu que de façon marginale à une judiciarisation (Pélisse, 2009).

3.3. Une enquête révélatrice des catégories de perception du rôle du droit dans les relations de travail

Cette recherche contribue également aux travaux qui prennent pour objet la transformation des injustices en droit, voire en litige (Felstiner et al., 1991 ; Trémeau, 2017a ; Lejeune, 2021). Elle analyse les rapports ordinaires au droit et au travail qui sous-tendent le recours aux deux services de l'inspection du travail étudiés. Les ouvrier.es et employé.es, mais aussi certain.es cadres du tertiaire exprimant des situations de souffrance au travail, découvrent, en rencontrant l'inspection du travail, le décalage entre l'injustice qu'ils estiment subir et la manière dont l'institution la traite, en lien avec les dispositions légales potentiellement mobilisables et le rapport au rôle des agent.es de renseignement ou de contrôle. C'est également le cas d'un certain nombre d'employeurs de petits établissements, qui découvrent lors du contrôle l'existence de dispositions réglementaires qui leur semblent injustes et inadaptées. De façon plus générale, quelle que soit la catégorie socio-professionnelle, c'est dans les petits établissements que l'inadéquation entre le Code du travail et la façon dont les relations de travail sont organisées au quotidien est la plus fortement exprimée à

3 Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord », p. 9. Pour un diagramme des suites à intervention, voir annexe n° 10.

4 *Ibidem.*

l'occasion de ces interactions, et par conséquent, que le « drame social » de l'inspection du travail est le plus palpable (Hughes, 1996b).

Cette découverte peut donner lieu à des pratiques de remise de soi à l'institution, d'adaptation stratégique aux règles ou de contournement plus ou moins explicite de celles-ci, selon les expériences du droit des usager.es. Sans que le protocole d'enquête ait permis de mener une analyse exhaustive du lien entre ces pratiques et les positions sociales de nos interlocuteur.es, les ouvrier.es et employé.es, ainsi que les femmes quel que soit leur statut d'emploi et leur détention ou non d'un mandat de représentation du personnel, sont les plus enclin.es à s'en remettre aux discours et normes de l'institution. C'est également le cas d'un certain nombre d'immigré.es de première ou de deuxième génération faisant partie du salariat d'exécution, qui n'ont pas de mandat de représentation du personnel ou dont la prise de mandat est récente, dans un contexte où la grande majorité des agents de contrôle et de renseignement rencontré.es sont blanc.hes. À l'inverse, les employeurs[5] de petits établissements sont les plus prompts à contester la règle de droit, et à concevoir le droit comme un obstacle à leur activité économique (Gray, Silbey, 2014).

Ces analyses suggèrent des effets combinés de la classe, du genre, de la trajectoire d'immigration, voire de la race, sur le fait de se concevoir comme « face » au droit et à l'inspection du travail, ce qui implique de s'en remettre à cette institution, de jouer « avec » eux, en disposant, en l'occurrence, du capital procédural pour le faire, ou de se percevoir « contre » le droit et l'inspection, et de tenter de les contourner ou de s'y opposer (Ewick, Silbey, 1998). Elles montrent également l'importance d'interpréter les discours de ces acteur.es à l'aune des configurations d'interaction sur lesquelles ils sont indexés. Ainsi, elles nourrissent l'étude des pratiques et catégories de perception des relations de travail, du droit, et de la puissance publique, en fonction des rapports sociaux de classe, de genre, de race, et des tailles d'établissements.

4. Pistes de recherche et ouverture des questionnements

Pour poursuivre ce travail, un certain nombre de pistes peuvent être envisagées. Nous en esquisserons quatre, qui prolongent tour à tour l'objet de cette thèse dans la diversité de configurations d'interaction dans lesquelles le recours à cet institution peut être envisagé (4.1.), dans d'autres secteurs d'activité et de territoires couverts par l'inspection du travail (4.2.), dans le temps (4.3.) et à l'international (4.4.).

5 La grande majorité de ceux que nous avons rencontré.es, et tous ceux qui contestent la règle, sont des hommes, d'où l'absence d'écriture inclusive.

4.1. Poursuivre l'analyse relationnelle des recours à l'inspection du travail au sein d'autres répertoires d'actions syndicaux et patronaux

Tout d'abord, cette recherche pourrait être prolongée par l'intégration plus poussée, au sein des différents dispositifs de l'enquête REPONSE, d'un questionnement sur la place du recours à l'inspection du travail et de la conformité au droit dans les pratiques des salarié.es, des représentant.es du personnel et des directions d'entreprise. Dans l'enquête de 2017, les seules questions qui portent en propre sur le recours à l'inspection du travail par les représentant.es du personnel et les représentant.es de direction ne concernent que les établissements ayant déclaré avoir mené des négociations collectives[6]. Or, cette thèse montre que les logiques de recours à cette institution sont beaucoup plus diversifiées et quotidiennes, et que le recours à l'inspection peut contribuer à infléchir l'usage des répertoires d'action syndicaux et patronaux au sein de l'entreprise. Il serait donc intéressant d'intégrer à l'enquête des questions plus larges sur les modalités de recours à l'inspection du travail. De même, il pourrait être stimulant, dans les monographies réalisées dans le cadre des post-enquête REPONSE, d'explorer davantage la place prise ou non par l'inspection du travail dans les relations professionnelles propres à chaque établissement, en interrogeant à la fois les représentant.es du personnel, de direction, et les agents de contrôle concerné.es eux-mêmes. Ces pistes permettraient ainsi de continuer à analyser dans quelles configurations de relations sociales l'inspection du travail se rend dans l'entreprise, et la temporalité de ses interventions. L'enquête REPONSE s'avère de plus un moyen très adapté pour interroger les représentant.es de direction sur leurs pratiques du droit et de l'inspection du travail, au sein d'autres questions portant plus généralement sur les relations professionnelles dans l'entreprise.

4.2. Élargir l'analyse de l'organisation du travail et des relations aux usager.es dans des départements moins urbanisés

Un deuxième axe de prolongement concerne les relations entre l'inspection du travail et son public dans des départements moins peuplés et moins urbanisés dans lesquels les guichets administratifs sont potentiellement moins accessibles et la répartition des emplois et des secteurs d'activité peut y être différente. Les réorganisations récentes de l'inspection du travail et les réductions d'effectifs qui les accompagnent peuvent avoir des effets spécifiques, dans des départements où le départ d'un.e ou deux agents peut déséquilibrer fortement l'organisation du travail. En outre, ils présentent la particularité, comme certaines antennes détachées du Gonelois que nous avons étudiées, d'être fondés sur des petits collectifs de travail d'agents d'inspection. Cela porte à interroger la façon dont les relations professionnelles s'y structurent, et dont la division du travail entre services s'y reproduit. On pourrait notamment s'intéresser à des départements où l'agriculture constitue un secteur d'activité relativement important. Le travail agricole présente des enjeux spécifiques, tant du point de vue des conditions d'emploi (Morice, Michalon, 2008 ; Michalon, Weber, 2022) que des risques professionnels (Deffontaines, 2014 ; Jouzel, 2020). Cela

6 Voir à ce propos les tris croisés faits par l'auteure dans (Pélisse, 2021).

pourrait faire varier les contraintes et les ressources qui conditionnent le contrôle de la conformité au droit du travail, ainsi que l'ont montré des travaux récents sur l'inspection du travail agricole avant la fusion des inspections de 2009 (Jouzel, Prete, 2020).

4.3. Questionner les effets de nouvelles réorganisations sur l'organisation du travail et sur les normes professionnelles

Un dernier ensemble de prolongements possibles a trait à l'évolution de l'organisation du travail d'inspection dans le temps. Ce sont tout d'abord les effets des « réorganisation[s] par fusion » (Bezes, 2012) qui peuvent être interrogés. La création à l'échelon régional des Direccte en 2010, dans le cadre la Réforme de l'administration territoriale de l'État (Réate), avait déjà provoqué la mutualisation des moyens des entités fusionnées (Justet, 2013). Or, à la fin de la période d'enquête, une nouvelle « réorganisation par fusion » voit le jour. Au niveau régional, les Direccte sont regroupées avec les Directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS), chargées de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, et deviennent les directions régionales en charge de l'économie, du travail, de l'emploi et des solidarités (DREETS)[7]. Ce regroupement s'opère aussi à l'échelle départementale. Il poursuit l'objectif de prioriser le retour à l'emploi dans la lutte contre la pauvreté, en créant un « véritable service public de l'insertion »[8]. La circulaire ministérielle, et les documents ultérieurement produits par la DGT[9], prévoient que, contrairement à d'autres services déconcentrés du ministère du Travail, l'inspection du travail conserve son système hiérarchique, son périmètre et ses moyens propres. En dépit de cet arbitrage budgétaire initial, qui est probablement le fruit des mêmes négociations conflictuelles que pour la création des Direccte dix ans plus tôt (Bezes, Le Lidec, 2016, p. 534-536), l'inspection du travail perd donc encore davantage la situation monopolistique qu'elle détenait au ministère du Travail avant les années 1970 (Szarlej-Ligner, 2017, p. 276). Le contrôle de la conformité au droit du travail est intégré dans des administrations situées à la croisée des politiques de l'emploi et des politiques sociales, délivrant des services aux publics les plus vulnérables[10]. On peut alors interroger les effets de cette fusion sur l'organisation du travail interne à l'inspection du travail, et sur celle des autres services déconcentrés du ministère du Travail, comme les pôles spécialisés en matière d'économie et d'emploi.

7 Décret n° 2020-1545 du 9 décembre 2020 relatif à l'organisation et aux missions des directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités, des directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités et des directions départementales de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations.

8 Circulaire du 12 juin 2019 relative à la mise en œuvre de la réforme de l'organisation territoriale de l'État.

9 Direction générale du travail, 2021, « Les effectifs du SIT », p. 6.

10 Ce n'est d'ailleurs qu'en juillet 2020, lors de la nomination d'Élisabeth Borne remplaçant Muriel Pénicaud, que le ministère du Travail devient un ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion. La nomination d'Olivier Dussopt en mai 2022 suite à la réélection d'Emmanuel Macron, voit l'adjectif « plein » qualifier le terme d'« emploi ». Sous la présidence de François Hollande et selon les ministres, les autres champs de compétence accolés à « ministère du Travail et de l'Emploi » étaient la formation professionnelle et le dialogue social, sans mention de l'insertion.

De plus, à la fin de la période d'enquête, le système de prise de rendez-vous se généralise dans tous les services de renseignements en droit du travail, après avoir fait l'objet d'expérimentations exploratoires dans quelques départements. C'est également le cas de la mutualisation des appels téléphoniques. Un prolongement de cette enquête pourrait concerner les effets de cette transformation de l'organisation du travail, sur l'activité de renseignement. Celle-ci se produit dans un contexte où de nombreux.ses agents de renseignement quittent ces services, soit qu'ils aient dû passer le concours réservé d'inspecteur.e dans le cadre de la mise en extinction du corps de contrôleur.es du travail, soit, pour beaucoup, qu'ils partent en retraite. Ces départs sont susceptibles de provoquer une réorganisation du travail, qu'elle repose sur des réductions d'effectifs ou sur le recrutement de secrétaires administratif.ves. Que devient un service de renseignements exclusivement composé de personnels ayant passé un concours interministériel, sans formation initiale en droit du travail ? Les normes professionnelles promues par les agents les plus ancien.nes survivent-elles à leur départ ? Quel est le rôle alors adopté par les secrétaires administratif.ves les plus anciennement entré.es en poste ?

4.4. Interroger la validité du cadre théorique sur des inspections du travail spécialisées à l'international

Enfin, le cadrage et la méthodologie de cette thèse pourraient être utilement appliqués aux inspections du travail d'autres pays. On pense en particulier aux pays dans lesquels l'inspection du travail n'est pas dotée d'un ancrage territorial et d'une compétence généraliste sur l'ensemble des dispositions légales, mais spécialisée en fonction des infractions. Aux États-Unis par exemple, depuis 1970, l'*Occupational Safety and Health Administration* (OSHA), dépendante du secrétariat d'État au travail, combine des fonctions de conseil et de contrôle de l'application du droit en matière exclusive d'hygiène et de sécurité (Askenazy, 2006 ; Kesselman, 2007). Des travaux se sont intéressés au rôle de l'OSHA dans l'élaboration des normes juridiques de protection de la santé au travail (Thomas, 2012). Les pratiques de contrôle des agents de cette institution, quant à elles, gagneraient à être analysées en articulant le cadre de la *street-level bureaucracy* et celui des configurations d'interaction, pour prendre en compte le double effet d'une inspection du travail spécialisée et du contexte de relations professionnelles états-unien sur la conformité au droit. Comment se combinent, pour ces agents jouissant d'une spécialisation en matière d'hygiène et de sécurité, les légitimités technique et juridique de leur activité ? Comment s'organise et s'articule le travail de conseil et de contrôle de cette inspection du travail spécialisée ? Quels liens avec les inspecté.es et avec les salarié.es implique l'exercice de cette profession, dans un contexte de réorganisations du syndicalisme états-unien (Julliard, 2018), de précarité importante sur le marché du travail (Chauvin, 2010) et de faiblesse de l'intervention des États dans la codification des relations de travail ? Une telle étude permettrait de renseigner encore davantage la spécificité de *street-level bureaucrats* expert.es et de statut professionnel supérieur, tout en testant la pertinence d'une approche par configurations d'interaction pour d'autres modèles d'inspections du travail et d'autres contextes de relations professionnelles.

Bibliographie

Sources universitaires

Abbott A., 1988, *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor*, Chicago, University of Chicago Press.

Abbott A., 2003, « 1. Écologies liées : à propos du système des professions », dans Menger P.-M. (dir.), *Les professions et leurs sociologies : Modèles théoriques, catégorisations, évolutions*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, coll. « Colloquium ».

Agaësse J.-P., 2005, « Les shérifs en 2CV », dans *L'inspection du travail : voltigeurs, shérifs ou urgentistes ? 1848-1990*, Document réalisé avec le soutien de la DRTEFP d'Île-de-France, p. 17-21.

Aït-Aoudia M., Bargel L., Ethuin N. *et al.*, 2010, « Franchir les seuils des partis. Accès au terrain et dynamiques d'enquête », *Revue internationale de politique comparée*, 17, 4, p. 15-30.

Arborio A.-M., 2009, « 3. Les aides-soignantes à l'hôpital. Délégation et professionnalisation autour du "sale boulot" », dans Demazière D. et Gadéa C., *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte, coll. « Recherches », p. 51-61.

Ariès P., 1996, « Inspection du travail et Inspection ouvrière dans le discours de la CGT de la genèse de l'institution à l'entre-deux guerres », *Droit et société*, 33, 1, p. 389-404.

Arnal C., 2015, « Professionnaliser ses émotions : une injonction qui divise », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 6. URL : http://journals.openedition.org/nrt/2074, consulté le 04 décembre 2022.

Arnal C. et Pélisse J., 2022, « Le bureau et le terrain des préventeurs en santé travail. Le cas d'une grande collectivité locale », *Les Mondes du travail*, 28, p. 41-62.

Askenazy P., 2006, « La santé et la sécurité dans les entreprises américaines », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 163, 3, p. 72-89.

Astier I., 2007, *Les nouvelles règles du social*, Paris, Presses Universitaires de France, coll. « Le Lien social ».

Aust J. et Gozlan C., 2021, « Faire charnière entre l'État et les professions. Fabrique des réformes managériales et mobilisations professionnelles », *Politix*, 135, 3, p. 7-18.

Auvergnon P., 1981, *Recherche sur les attributions de l'inspection du travail et de l'emploi : évolution et enjeux en droit du travail*, Thèse de doctorat en droit, Université Bordeaux-I.

Auvergnon P., 2011, *Étude sur les sanctions et mesures correctives de l'inspection du travail : le cas de la France*, Organisation internationale du Travail, Genève, coll. « LAB/ADMIN ».

Auvergnon P. et Laviolette S., 2004, *Le respect du droit du travail : entre politique de contrôle et politique pénale*.

Auyero J., 2019, « Faire patienter, c'est dominer : le pouvoir, l'État et l'attente », *Actes de la recherche en sciences sociales*, traduit par Étienne Ollion, 226-227, 1-2, p. 120-125.

Avril C., 2019, « "Les emplois du bas de l'échelle ne sont pas qualifiés" », dans Masclet O., Misset S., Poullaouec T., *La France d'en bas ? Idées reçues sur les classes populaires*, Paris, Le Cavalier Bleu, p. 37-42.

Ayres I. et Braithwaite J., 1992, *Responsive regulation: transcending the deregulation debate*, New York, Oxford University Press, coll. « Oxford socio-legal studies ».

Bajard F., 2013, « Enquêter en milieu familier. Comment jouer du rapport de filiation avec le terrain ? », *Genèses*, 90, 1, p. 7-24.

Barbier P., 2012, « Contrainte relationnelle et résistance au travail. Les vendeurs des grands magasins », *Sociétés contemporaines*, 86, 2, p. 31-57.

Barbot J., 2012, « 6 – Mener un entretien de face à face », dans Paugam S. (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, Presses Universitaires de France, coll. « Quadrige », p. 115-141.

Bardach E. et Kagan R.A., 1982, *Going by the Book: the Problem of Regulatory Unreasonableness*, New Brunswick, Transaction Publishers.

Barnier L.-M., Cochin Y., Debregeas A. *et al.*, 2011, *Répression et discrimination syndicales*, Paris, Syllepse, coll. « Les notes de la fondation Copernic ».

Barnier L.-M., Bouffartigue P., Granaux S. *et al.*, 2021, « Entre "culture de prévention" et contre-pouvoir : la formation en santé au travail des représentants du personnel », *La Revue de l'Ires*, 101-102, 2, p. 99-125.

Becker H.S., 1952, « Social-Class Variations in the Teacher-Pupil Relationship », *The Journal of Educational Sociology*, 25, 8, p. 451-465.

Becker H.S., 1985, *Outsiders*, traduit par Jean-Pierre Briand et Jean-Michel Chapoulie, éd. en langue originale : 1963, Paris, Éditions Métailié, coll. « Leçons de choses ».

Becker H.S., 2002, *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*, traduit par Jacques Mailhos, éd. en langue originale : 1998, Paris, La Découverte, coll. « Repères ».

Belorgey N., 2011, « "Réduire le temps d'attente et de passage aux urgences" », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 189, 4, p. 16-33.

Belorgey N., 2012, « De l'hôpital à l'état : le regard ethnographique au chevet de l'action publique », *Gouvernement et action publique*, 1, 2, p. 9-40.

Benquet M., Marichalar P. et Martin E., 2010, « Responsabilités en souffrance. Les conflits autour de la souffrance psychique des salariés d'EDF-GDF (1985-2008) », *Sociétés contemporaines*, 79, 3, p. 121-143.

Benquet M., 2011, *Les damnées de la caisse. Enquête sur une grève dans un hypermarché*, Bellecombe-en-Bauges, Éditions du Croquant, coll. « Savoir/Agir ».

Benquet M., 2015, *Encaisser ! Enquête en immersion dans la grande distribution*, Paris, La Découverte.

Bereni L., 2009, « "Faire de la diversité une richesse pour l'entreprise". La transformation d'une contrainte juridique en catégorie managériale », *Raisons politiques*, 35, 3, p. 87-105.

Berger P.L. et Luckmann T., 1966, *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*, New York, Anchor Books.

Bernard S. Glady M. et Mathieu C., 2010, « Du "harcèlement" à la "souffrance au travail" : la recatégorisation des risques psychosociaux dans une situation de négociation syndicale », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 10, 2, p. 151-166.

Bernard S., 2014, « Le travail de l'interaction: Caissières et clients face à l'automatisation des caisses », *Sociétés contemporaines*, 94, 2, p. 93-119.

Béroud S., Denis J.-M., Giraud B., 2007, « Le changement de visage de la conflictualité en entreprise », *Les Mondes du travail*, p. 37-49.

Béroud S., Denis J.-M., Desage G. *et al.*, 2008, *La lutte continue ? les conflits du travail dans la France contemporaine*, Bellecombe-en-Bauges, Éditions du Croquant, coll. « Savoir/Agir ».

Berthonneau C., 2017, *Les Unions locales de la CGT à l'épreuve du salariat précaire. Adhésion, engagement, politisation*, Thèse de doctorat en sociologie, Université Aix-Marseille.

Berthonneau C., 2020, « "Ne pas se laisser faire" : syndicalisme et politisation pratique de fractions basses des classes populaires », *Sociologie*, 11, 4, p. 347-366.

Bessière J., 2005, *L'Inspection du travail,* Rapport à Monsieur le ministre délégué aux Relations du travail.

Béthoux E., Desage G., Mias A. *et al.*, 2011, « La "drôle de crise" de la CFE-CGC : hésitations stratégiques et distorsions organisationnelles d'un syndicalisme catégoriel », *Travail et Emploi*, 128, p. 5-22.

Bezes P., 2005, « Le renouveau du contrôle des bureaucraties », *Informations sociales*, 126, 6, p. 26-37.

Bezes P., 2008, « Chapitre 8 : Le tournant néomanagérial de l'administration française », dans Borraz O. et Guiraudon V. (dir.), *Politiques Publiques 1. La France dans la gouvernance européenne*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 215-254.

Bezes P., 2009, *Réinventer l'État. Les réformes de l'administration française (1962-2008)*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Le Lien social ».

Bezes P., Demazière D., Le Bianic T. *et al.*, 2011, « New Public Management et professions dans l'État : au-delà des oppositions, quelles recompositions ? », *Sociologie du travail*, 53, 3, p. 293-348.

Bezes P., 2012, « Chapitre 9. Les politiques de réforme de l'État sous Sarkozy. Rhétorique de rupture, réformes de structures et désorganisations », dans de Maillard J. et Surel Y. (dir.), *Politiques publiques 3*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 211-235.

Bezes P. et Le Lidec P., 2016, « Politiques de la fusion: Les nouvelles frontières de l'État territorial », *Revue française de science politique*, 66, 3, p. 507.

Biaggi C., 2014, *« Faire vivre l'interpro ». Les pratiques des militants d'une union locale CGT de la banlieue parisienne*, Mémoire de master 2, École des hautes études en sciences sociales-École normale supérieure.

Biaggi C., 2021, *Quand les « relations sociales » sont un travail. Pratiques, savoir-faire et carrières de cadres des ressources humaines*, Thèse de doctorat en sociologie politique, Paris sciences et lettres - École normale supérieure.

Bidet A., 2011, *L'engagement dans le travail. Qu'est-ce que le vrai boulot ?*, Paris, Presses Universitaires de France.

Biland É., Gardes C. et Pélisse J., 2022, « For the Sake of Workers and Families? How French Legal Intermediaries Have Reinvented Everyday Legality during the Pandemic Crisis », *LSA Meeting 2022 - CRN 39 Everyday Legality*, Lisbonne.

Biland É. et Steinmetz H., 2017, « Are Judges Street-Level Bureaucrats? Evidence from French and Canadian Family Courts », *Law & Social Inquiry*, 42, 2, p. 298-324.

Black J. et Baldwin R., 2012, « When risk-based regulation aims low: Approaches and challenges », *Regulation & Governance*, 6, 1, p. 2-22.

Blanc P., Purseigle F. et Nguyen G., 2017, *Le nouveau capitalisme agricole : De la ferme à la firme*, Paris, Presses de Sciences Po.

Bodier M. et Gollac M., 2011, *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*, Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail.

Boll K., 2019, « Chapter 8. Stimulating Collaboration and Cooperation in Tax Inspection », dans Raaphorst N. et Van de Walle S. (dir.), *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 145-166.

Boltanski L., Darré Y. et Schiltz M.-A., 1984, « La dénonciation », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 51, 1, p. 3-40.

Bonanno A., 2022, « Comment les atteintes à la santé deviennent-elles tangibles ? Le travail de constat des agents de contrôle de l'inspection du travail », *Droit et société*, 110, 1, p. 37-52.

Bonelli L., Lemaire É. et Proteau L., 2021, « Introduction. Pour une sociologie du champ policier », *Sociétés contemporaines*, 122, 2, p. 5-24.

Boni-Le Goff I., 2012, « "Ni un homme, ni une femme, mais un consultant." Régimes de genre dans l'espace du conseil en management », *Travail et emploi*, 132, 4, p. 21-34.

Boni-Le Goff I., 2013, *Le sexe de l'expert. Régimes de genre et dynamique des inégalités dans l'espace du conseil en management*, Thèse de doctorat en sociologie, École des hautes études en sciences sociales, Paris.

Bonnaud L., 2005, « Au nom de la loi et de la technique : L'évolution de la figure de l'inspecteur des installations classées depuis les années 1970 », *Politix*, 69, 1, p. 131.

Bonnaud L., 2019, « Comment théoriser l'action répressive des services d'inspection ? Origines et critiques de la notion de *responsive regulation* », *Revue de science criminelle et de droit pénal comparé*, 1, 1, p. 65.

Bonnaud L., 2021, « Lecture croisée. Pour une sociologie de l'action publique d'inspection », *Gouvernement et action publique*, 10, 1, p. 103-111.

Bonnaud L. et Coppalle J., 2009, « Les inspecteurs vétérinaires face aux normes privées », *Review of Agricultural and Environmental Studies - Revue d'études en agriculture et environnement*, 90, p. 399-422.

Bonnaud L. et Martinais E., 2018, « Le New Public Management au concret : nouvelles recettes pour vieux problèmes ? », *Pôle Sud*, 48, 1, p. 27-42.

Bonnet T. et Primerano J., 2022, « Les masques de la reconnaissance. Le travail d'intervenante à domicile durant la crise sanitaire de la COVID-19 », *Lien social et Politiques*, 88, p. 89-110.

Bonnin V. et Willemez L., 2015, *Accès au droit et défense des salariés : entre service et apostolat*, Rapport final pour la Mission de recherche droit et justice, Université de Poitiers.

Borisova K. et Rey F., 2014, « Conflits et régulations sociales dans les PME françaises », *Idées économiques et sociales*, 178, 4, p. 19-26.

Borraz O., Merle I. et Wesseling M., 2017, « Les risques de l'inspection. Les stratégies de défense des inspecteurs face aux changements du droit », *Droit et société*, 96, 2, p. 289-304.

Bosvieux-Onyekwelu C., 2020, « "Droits humains" vs "droits de l'Homme". Arguments en faveur de l'inclusivité du langage des droits », *Cahiers du Genre*, 69, 2, p. 131-150.

Bouffartigue P. et Giraud B., 2017, « Les CHSCT et le droit à l'expertise : recours et usages », *La revue des conditions de travail*, 7, p. 62-73.

Bouffartigue P. et Massot C., 2017, « Quelle prévention des “RPS” par les CHSCT ? Des pratiques syndicales à la recherche de transformation », dans Goussard L. et Tiffon G. (dir.), *Syndicalisme et santé au travail*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, p. 65-78.

Bouquin S., 2006, « La “petite entreprise” et les relations de travail. Une introduction critique », *Les Mondes du Travail*, 1, p. 19-34.

Bourdieu P., 1982, *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Paris, Fayard, 244 p.

Bourdieu P., 1986, « La force du droit », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 64, 1, p. 3-19.

Bourdieu P., 1990, « Droit et passe-droit. Le champ des pouvoirs territoriaux et la mise en œuvre des règlements », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 81, 1, p. 86-96.

Bourdieu P., 1997, *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, coll. « Liber ».

Bourgeois M., 2015, « Chapitre 5 / Catégorisations et discriminations au guichet du logement social. Une comparaison de deux configurations territoriales », dans Baudot P.-Y. et Revillard A. (dir.), *L'État des droits*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 177-210.

Bouthinon-Dumas H. et Masson A., 2012, *Stratégies juridiques des acteurs économiques*, Bruxelles, Larcier, coll. « Droit, management et stratégies ».

Breton É. et Perrier G., 2018, « Politique des mots d'ordre réformateurs », *Politix*, 124, 4, p. 7-32.

Brigaud F., Uher V. et Degron R., 2019, *Finances publiques. IEP - Concours administratifs*, 4e édition, Malakoff, Armand Colin, coll. « Horizon ».

Broccolichi S. et Garcia S., 2021, « “On n'a pas le temps d'aider les élèves en difficulté !” Alourdissement du travail des professeurs des écoles et processus de tri des élèves », *Sociétés contemporaines*, 123, 3, p. 51-77.

Brochard D., 2008, « 17. Logiques de gestion du travail, environnements conventionnel et concurrentiel : des politiques de rémunération sous influences », dans Amossé T., Bloch-london C. et Wolff L. (dir.), *Les relations sociales en entreprise. Un portrait à partir des enquêtes “Relations professionnelles et négociations d'entreprise”*, Paris, La Découverte, coll. « Recherches », p. 376-398.

Brodkin E.Z., 2006, « Bureaucracy Redux: Management Reformism and the Welfare State », *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17, 1, p. 1-17.

Brodkin E.Z., 2011, « Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism », *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21, p. 253-277.

Brun F., Corteel D. et Pélisse J., 2012, « L'accompagnement des licenciés économiques dans le cadre du contrat de transition professionnelle : expertise et expérience », *Revue française de sociologie*, 53, 3, p. 429.

Brun S. et Cosquer C., 2022, *Sociologie de la race*, Malakoff, Armand Colin, coll. « 128 ».

Brunier S. et Pilmis O. (dir.), 2020, *La règle et le rapporteur. Une sociologie de l'inspection*, Paris, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales ».

Bué N., 2010, « Gérer les relations d'enquête en terrains imbriqués. Risque d'enclicage et distances aux enquêtés dans une recherche sur une coalition partisane locale », *Revue internationale de politique comparée*, 17, 4, p. 77-91.

Cam P. et Supiot A. (dir.), 1986, *Les Dédales du droit social*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques, coll. « Académique ».

Cartier M., 2003, *Les facteurs et leurs tournées. Un service public au quotidien*, Paris, La Découverte, coll. « TAP / Enquêtes de terrain ».

Chappe V.-A., 2010, « La qualification juridique est-elle soluble dans le militantisme ? Tensions et paradoxes au sein de la permanence juridique d'une association antiraciste », *Droit et société*, 76, 3, p. 543-567.

Chappe V.-A., 2013, « Dénoncer en justice les discriminations syndicales : contribution à une sociologie des appuis conventionnels de l'action judiciaire », *Sociologie du travail*, 55, 3, p. 302-321.

Chappe V.-A., Pélisse J. et Egea A., 2018, « Importations, diffusions et inflexions des Legal Consciousness Studies dans la recherche française », *Droit et société*, 100, 3, p. 665-684.

Chappe V.-A., 2019, *L'égalité au travail. Justice et mobilisations contre les discriminations*, Paris, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales ».

Chappe V.-A., Denis J.-M., Guillaume C. *et al.*, 2019, *La fin des discriminations syndicales ? Luttes judiciaires et pratiques négociées*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, coll. « Sociopo ».

Chappe V.-A., Juston morival R. et Leclerc O., 2022, « Faire preuve : pour une analyse pragmatique de l'activité probatoire. Présentation du dossier », *Droit et société*, 110, 1, p. 7-20.

Chappe V.-A. et Keyhani N., 2018, « La fabrique d'un collectif judiciaire. La mobilisation des cheminots marocains contre les discriminations à la SNCF », *Revue française de science politique*, 68, 1, p. 7-29.

Charles C., 2015, « Rhétorique émotionnelle et précarité dans le travail social », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 6. URL : https://journals.openedition.org/nrt/2093, consulté le 07 décembre 2022.

Chateauraynaud F., 1991, *La Faute professionnelle. Une sociologie des conflits de responsabilité*, Paris, Éditions Métailié., coll. « Leçons de choses ».

Chaumette P., 2009, « De l'évolution du droit social des gens de mer. Les marins sont-ils des salariés comme les autres ? Spécificités, banalisation et imbrication des sources », *Annuaire de Droit Maritime et Océanique*, T. XXVII, p. 471-499.

Chauvin S., 2010, *Les agences de la précarité. Journaliers à Chicago*, Paris, Seuil, coll. « Liber ».

Chetcuti C. et Hatzfeld N., 2007, « L'administration du Travail et les conflits collectifs : Citroën et Talbot (1982-1983) », *Travail et Emploi*, 111, p. 31-38.

Cissokho S., 2022, « Le salariat hors des sociétés salariales. La mise en forme juridique du mécontentement des travailleurs au Sénégal », *Cahiers d'études africaines*, 245-246, p. 63-91.

Clair I., 2012, « Le pédé, la pute et l'ordre hétérosexuel », *Agora débats/jeunesses*, 60, 1, p. 67-78.

Clot Y., 2015, *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, La Découverte, coll. « Poche / Essais ».

Clouet H., 2020, *Travailleurs confinés, conflits débridés ?*, Dossier « Sciences sociales en temps de crise » du site du Centre de sociologie des organisations, Rubrique « Travail et travailleurs ». URL : https://www.sciencespo.fr/cso/fr/content/travailleurs-confines-conflits-debrides.html, consulté le 3 février 2021.

Clouet H. et Pillon J.-M., 2017, « Le chômeur et le chronomètre. Course contre la montre à Pôle emploi », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 220, 5, p. 26-47.

Codaccioni V., Maisetti N. et Pouponneau F., 2012, « Les façades institutionnelles : ce que montrent les apparences des institutions », *Sociétés contemporaines*, 88, 4, p. 5-15.

Cohen N. et Gershgoren S., 2019, « Chapter 7. Power Dynamics and Power Asymmetries in the Interaction Between Street-Level Inspectors and Inspectees », dans Raaphorst N. et Van de Walle S. (dir.), *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 125-144.

Collovald A., 1991, « Histoire d'un mot de passe : le poujadisme. Contribution à une analyse des "ismes" », *Genèses. Sciences sociales et histoire*, 3, 1, p. 97-119.

Cooper F., 2004, *Décolonisation et travail en Afrique. L'Afrique britannique et française, 1935-1960*, traduit par François-George Barbier-Wiesser, Paris - Amsterdam, Karthala - SEPHIS, coll. « Histoire des Suds ».

Corteel D., 2010, « Devenir éboueur à la "ville de Paris" et s'en accommoder. Éléments d'analyse des combinaisons possibles du métier et du statut », dans Cartier M., Retière J.-N. et Siblot Y. (dir.), *Le salariat à statut : genèses et cultures*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Pour une histoire du travail », p. 161-173.

Costemalle V., 2020, « Toujours plus d'habitants dans les unités urbaines », *Insee Focus, 210*, URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/4806684, consulté le 29 janvier 2023.

Coulmont B., 2017, « Le petit peuple des sociologues. Anonymes et pseudonymes dans la sociologie française », *Genèses*, 107, 2, p. 153-175.

Coulmont B., 2021, « Le prénom : catégorie sociale ». URL : https://coulmont.com/bac/, consulté le 29 janvier 2023.

Coutinet N. et Abecassis P., 2018, *Économie du médicament*, Paris, La Découverte, coll. « Repères ».

Coutrot T., 1996, *Contrôle, conflit et coopération dans l'entreprise : les régimes de mobilisation de la force de travail*, Thèse de doctorat en sciences économiques, Paris 1-Panthéon Sorbonne.

Daniellou F., Davezies P., Chassaing K. *et al.*, 2012, *Le travail vivant des agents de contrôle de l'inspection du travail*, étude réalisée pour la DIRECCTE Île-de-France.

Deffontaines N., 2014, « La souffrance sociale chez les agriculteurs. Quelques jalons pour une compréhension du suicide », *Études rurales*, 193, 1, p. 13-24.

Delpierre A., 2019, « "Cette fois, la ligne rouge a été franchie". Conflits et ruptures de la relation de service dans la domesticité élitaire », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 15. URL : http://journals.openedition.org/nrt/5863, consulté le 23 juillet 2021.

Demailly L., 1998, « Les métiers relationnels de service public : approche gestionnaire, approche politique », *Lien social et Politiques*, 40, p. 17-24.

Demonteil M., 2019, *Des corps à l'ouvrage. Les inspections du ministère de la Culture face au new public management (1959-2017)*, Thèse de doctorat en science politique, Paris sciences et lettres.

Demoulin J., 2014, « Du locataire au client, tournant néolibéral et participation dans la gestion des HLM », *Participations*, 10, 3, p. 13-37.

Denis J.-M., 2003, « Les syndicalistes de SUD-PTT : des entrepreneurs de morale ? », *Sociologie du travail*, 45, 3, p. 307-325.

Desprat D., 2015, « Une socialisation au travail émotionnel dans le métier de coiffeur », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 6. URL : http://journals.openedition.org/nrt/2149, consulté le 29 novembre 2022.

Devetter F.-X. et Messaoudi D., 2013, « Les aides à domicile entre flexibilité et incomplétude du rapport salarial : conséquences sur le temps de travail et les conditions d'emploi », *La Revue de l'Ires*, 78, 3, p. 51-76.

Deville C., 2018, « Les chemins du droit », *Gouvernement et action publique*, 7, 3, p. 83-112.

Dodier N., 1986, « La fugacité des chantiers. Inspection du travail et prévention des risques professionnels dans le secteur du Bâtiment et travaux publics », *Sociologie et sociétés*, 18, 2, p. 61-72.

Dodier N., 1987, « Inspecteurs du travail et modèles d'entreprises », *Cahiers du Centre d'étude de l'emploi*, 30, "Entreprises et produits", p. 115-152.

Dodier N., 1988, « Les actes de l'inspection du travail en matière de sécurité : la place du droit dans la justification des relevés d'infraction », *Sciences Sociales et Santé*, 6, 1, p. 7-28.

Dodier N., 1989, « Le travail d'accommodation des inspecteurs du travail en matière de sécurité », dans Boltanski L., Thévenot L., *Justesse et justice dans le travail*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Cahiers du Centre d'études de l'emploi ».

Doumenc S., 2022, *Sociogenèse de l'engagement syndical en milieu populaire : une enquête auprès de travailleuses du nettoyage à Lyon et à Marseille*, Thèse de doctorat en science politique, Université Lumière-Lyon 2.

Dubois V., 2009, « Le paradoxe du contrôleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 178, p. 28-49.

Dubois V., 2010, « Chapitre 10 / Politiques au guichet, politique du guichet », dans Borraz O. et Guiraudon V. (dir.), *Politiques publiques 2. Changer la société*, Paris, Presses de Sciences Po, coll. « Académique », p. 265-286.

Dubois V., 2012, « Ethnographier l'action publique. Les transformations de l'État social au prisme de l'enquête de terrain », *Gouvernement et action publique*, 1, 1, p. 83.

Dubois V., 2013, *La Culture comme vocation*, Paris, Raisons d'agir, coll. « Cours & Travaux ».

Dubois V., 2015, *La Vie au guichet. Administrer la misère*, Paris, Points, coll. « Essais ».

Dubois V., 2017, « Administrer les pauvres : quand l'ordre institutionnel relie l'ordre de l'interaction et l'ordre social », dans Garneau S. et Namian D. (dir.), *Erving Goffman et le travail social*, Ottawa, University of Ottawa Press, p. 71-88.

Dubois V., 2019, « Chapter 9. Welfare Fraud Inspectors Between Standardization and Discretion », dans Raaphorst N. et Van de Walle S. (dir.), *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 167-186.

Dubois V., 2021, *Contrôler les assistés. Genèses et usages d'un mot d'ordre*, Paris, Raisons d'agir, coll. « Cours & travaux ».

Dugué B., Petit J. et Pinatel C., 2012, *Les CHSCT, entre dispositifs et pratiques*, Rapport pour le compte de l'Anact.

Dumoulin C., 2019, « Quand les syndicats s'invitent dans les petites entreprises. Les relations sociales dans les établissements de 11 à 49 salariés », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 15. URL : https://journals.openedition.org/nrt/5817, consulté le 22 juin 2022.

Edelman L., 2016, *Working Law: Courts, Corporations, and Symbolic Civil Rights*, Chicago, University of Chicago Press.

Edelman L. et Suchman M.C. (dir.), 2007, *The Legal Lives of Private Organizations*, Aldershot, Ashgate, coll. « International library of essays in law and society ».

Elguezabal E., 2007, *Verbaliser le client. Les contrôleurs du métro*, Montreuil, Aux lieux d'être.

Elias N., 1991, *Qu'est-ce que la sociologie ?*, traduit par Yasmin Hoffmann, éd. en langue originale : 1970, La Tour-d'Aigues, éd. de l'Aube, coll. « Monde en cours ».

Esquenazi J.-P., 2009, *Sociologie des publics*, Paris, La Découverte, coll. « Repères ».

Ewick P. et Silbey S., 1998, *The Common Place of Law. Stories From Everyday Life*, Chicago, University of Chicago Press.

Ewick P. et Silbey S., 2003, « Narrating Social Structure: Stories of Resistance to Legal Authority », *American Journal of Sociology*, 108, 6, p. 1328-1372.

Farvaque N. et Lefebvre M., 2010, « Les salariés de PME : d'une spécificité des relations sociales à un rapport particulier aux Prud'hommes ? », *La Revue de l'Ires*, 66, 3, p. 5-34.

Felstiner W.L.F., Abel R.L. et Sarat A., 1991, « L'émergence et la transformation des litiges : réaliser, reprocher, réclamer », traduit par Sylvain Bourmeau et Guillaume Courty, *Politix*, 4, 16, p. 41-54.

Fischer N. et Spire A., 2009, « L'État face aux illégalismes », *Politix*, 87, 3, p. 7-20.

Flécher C., 2015, *Navigations humaines au gré du flux mondialisé : le travail des marins de commerce sur les navires français de nos jours*, Thèse de doctorat en sociologie, Université Paris Nanterre.

Flécher C., 2018, « Les marins de commerce, des professionnels des flux internationaux très ancrés dans le national », *Critique internationale*, 81, 4, p. 43-61.

Flécher M., 2019, « Les start-ups, des entreprises "cools" et pacifiées? Formes et gestion des tensions dans des entreprises en croissance », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 15. URL : http://journals.openedition.org/nrt/5930, consulté le 1er septembre 2022.

Flécher M., Mille M., Oehmichen H. *et al.*, 2020, « Une clientèle envahissante? Les temporalités des avocat·es en droit de la famille », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 17. URL : http://journals.openedition.org/nrt/7292, consulté le 19 décembre 2022.

Forment V. et Vidalenc J., 2020a, « Les employés : des professions largement féminisées », *Insee Focus,* 190. URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/4482462, consulté le 23 juin 2022.

Forment V. et Vidalenc J., 2020b, « Les ouvriers : des professions toujours largement masculines », *Insee Focus,* 199. URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/4634325, consulté le 23 juin 2022.

Foucault M., 2011, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Gallimard, coll. « Tel », n° 225.

Fournier P., Hatzfeld N., Lomba C. *et al.*, 2008, « Introduction. Étudier le travail en situation », dans Arborio A.-M., Cohen Y., Fournier P. *et al.*, *Observer le travail*, Paris, La Découverte, coll. « Recherches », p. 7-21.

Gabarro C., 2021, « Entre tri gestionnaire et tri professionnel », *Sociétés contemporaines*, 123, 3, p. 79-109.

Gaboriau M., 2021, *L'inaptitude au travail comme dispositif. De la production institutionnelle aux jugements en situation : le cas de la ville de Paris*, Thèse de doctorat en sociologie, Institut d'études politiques de Paris.

Galanter M., 2013, « "Pourquoi c'est toujours les mêmes qui s'en sortent bien ?" : réflexions sur les limites de la transformation par le droit », *Droit et société*, traduit par Liora Israël et Liliane Umubyeyi, 85, p. 575-640.

Gamet L., 2017, « Inspection du travail et répression », *Droit social*, 5, p. 439-444.

Garcia S. et Pillon J.-M., 2021, « Introduction. Des agents publics, des usagers et des réformes. Lorsque la rationalisation gestionnaire conduit au tri des bénéficiaires », *Sociétés contemporaines*, 123, 3, p. 5-21.

García Villegas M., 2003, « Symbolic Power Without Symbolic Violence? Critical Comments on Legal Consciousness Studies in USA », *Droit et société*, 1, 53, p. 137-163, coll. « Éditions juridiques associées ».

Gardes C., 2019, *Un salariat à bas coût. Le travail dans une enseigne low-cost de bricolage*, Thèse de doctorat en sociologie, École des hautes études en sciences sociales.

Gautron V. et Pouget P., 2013, « La coordination entre forces de police et justice dans le traitement des délits », dans Danet J. et Roussel G. (dir.), *La réponse pénale. Dix ans de traitement des délits*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « L'univers des normes », p. 23-48.

Geisser V., 2022, « Chapitre 12. Les tyrannies de l'intimité militante. Enquêter sur les dissidences et les oppositions en contexte autoritaire », dans *L'enquête en danger*, Paris, Armand Colin, coll. « Sociologia », p. 257-276.

Gérardin-Laverge M., 2020, « Queeriser la langue, dénaturaliser le genre », *Cahiers du Genre*, 69, 2, p. 31-58.

Gibard W. et Winiarski L., à paraître, « Chapitre 5. Entre expert et militant. Les positions du chercheur en CIFRE dans une organisation syndicale », dans Collectif Mosaïc (dir.), *Enquêter sur les relations professionnelles. Perspectives méthodologiques, outils réflexifs et pratiques de terrain*, ENS éditions, p. 99-119.

Giraud B., Pélisse J. et Pénissat É., 2014, *Gérer, négocier, résister : Une approche dynamique des politiques patronales, des négociations et conflits au travail (des années 2000 à aujourd'hui)*, Rapport final pour la DARES (Ministère du travail, de l'emploi et du dialogue social), PRINTEMPS.

GIRAUD B., 2014, « La formation des élus au Comité d'entreprise. Entre formations instituées et apprentissage par la pratique », dans ETHUIN N. et YON K. (dir.), *La fabrique du sens syndical : la formation des représentants des salariés en France (1945-2010)*, Bellecombe-en-Bauges, Éditions du Croquant, coll. « Sociopo », p. 263-289.

GIRAUD B., 2017, « "Quand on va au juridique, c'est qu'on a déjà perdu" : Le droit comme contrainte dans les mobilisations syndicales », *Politix*, 118, 2, p. 131.

GIRAUD B., YON K. et BÉROUD S., 2018, *Sociologie politique du syndicalisme*, Paris, Armand Colin.

GIRAUD B. et SIGNORETTO C., 2021, *Reconfigurations des usages et des pratiques du « dialogue social » en entreprise dans un contexte de changement socio-productif et institutionnel*, APR Dares Post-enquête REPONSE 2017 « Les relations de travail dans un contexte de réformes institutionnelles », LEST.

GOFFMAN E., 1968, *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, traduit par Liliane LAINÉ, éd. en langue originale : 1961, Paris, Éditions de Minuit, coll. « Le sens commun ».

GOFFMAN E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne. 1 : La présentation de soi*, traduit par Alain ACCARDO, éd. en langue originale : 1956, Paris, Éditions de Minuit, coll. « Le sens commun ».

GOFFMAN E., 1974, *Les rites d'interaction*, traduit par Alain KIHM, éd. en langue originale : 1967, Paris, Éditions de Minuit, coll. « Le sens commun ».

GOURC G., 2021, *Usager : je t'aime, moi non plus*, Mémoire de master 2, Institut de psychologie, Université Lumière-Lyon 2, Lyon.

GRANAUX S., 2010, *Les Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail dans les établissements de fabrication de produits chimiques. Étude comparative des pratiques d'une institution de santé au travail méconnue*, Thèse de doctorat en sociologie, École des hautes études en sciences sociales.

GRAY G. et SILBEY S., 2014, « Governing Inside the Organization: Interpreting Regulation and Compliance 1 », *American Journal of Sociology*, 120, p. 96-145.

GROJEAN O., 2021, « Chapitre 4. Violences et répertoires. Repenser les modes d'action du PKK avec Charles Tilly », dans ALLAL A., DORRONSORO G. et GROJEAN O. (dir.), *Politiques de la violence. Organiser la lutte de la Colombie au Pakistan*, Paris, Karthala, coll. « Questions Transnationales », p. 93-108.

GROSSIN W., 1992, *La création de l'inspection du travail : la condition ouvrière d'après les débats parlementaires de 1881 à 1892*, Paris, Éditions L'Harmattan, coll. « Logiques juridiques », 255 p.

GUÈYE O., 2011, *Sénégal : histoire du mouvement syndical. La marche vers le Code du travail*, Paris, Harmattan, coll. « Études africaines ».

GUILLAUME C., 2015, « Les syndicats britanniques et le recours au contentieux juridique », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 7. URL : http://journals.openedition.org/nrt/2354, consulté le 08 décembre 2022.

GUILLAUMIN C., 1972, *L'idéologie raciste : genèse et langage actuel*, La Haye, Mouton.

GUIONNET C. et NEVEU É., 2021, « Chapitre 6. Recompositions et inerties des identités et rapports de genre », dans *Féminins / Masculins*, Paris, Armand Colin, coll. « U », p. 308-351.

GUYONVARC'H M., 2017, *Performants, et licenciés : enquête sur la banalisation des licenciements*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Le sens social ».

HADJ BELGACEM S., 2020, « "De petits refus" : Conflits associatifs avec la municipalité et engagement électoral dans les cités », *Sociétés contemporaines*, 118, 2, p. 51.

HALL S., 2019, *Identités et cultures*, traduit par Aurélien BLANCHARD et Florian VÖRÖS, nouvelle éd. augmentée, Paris, Éditions Amsterdam.

HAMIDI C., 2006, « Éléments pour une approche interactionniste de la politisation. Engagement associatif et rapport au politique dans des associations locales issues de l'immigration », *Revue française de science politique*, 56, 1, p. 5-25.

HANIQUE F., 2014, *Le sens du travail : chronique de la modernisation au guichet*, éd. revue et actualisée, Toulouse, Érès, coll. « Érès poche ».

HATZFELD N., 2014, « Lutte contre la discrimination syndicale à Peugeot-Sochaux : combats judiciaires et mutations syndicales (1995-2000) », dans NARRITSENS A. et PIGENET M. (dir.), *Pratiques syndicales du droit : France, XX^e^-XXI^e^ siècles*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Pour une histoire du travail », p. 255-264.

HAWKINS K., 1984, *Environment and Enforcement: Regulation and the Social Definition of Pollution*, Oxford - New York, Clarendon Press - Oxford University Press, coll. « Oxford socio-legal studies ».

HIBOU B., 2013, *La bureaucratisation néolibérale*, Paris, La Découverte, coll. « Recherches ».

HIRSCHMAN A.O., 1970, *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*, Cambridge (Mass.), Harvard University Press.

HOCHSCHILD A.R., 2017, *Le prix des sentiments : au cœur du travail émotionnel*, traduit par Salomé FOURNET-FAYAS et Cécile THOMÉ, éd. en langue originale : 2012, Paris, la Découverte, coll. « Laboratoire des sciences sociales ».

HUGHES E.C., 1996a, « Le travail et le soi », dans CHAPOULIE J.-M. (trad.), *Le regard sociologique. Essais choisis*, éd. en langue originale : 1951, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, p. 75-85.

Hughes E., 1996b, « Le drame social du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, traduit par Jacques Mailhos, 115, 1, p. 94-99.

Hughes E.C., 1996, « Licence et mandat », dans Chapoulie J.-M. (trad.), *Le regard sociologique. Essais choisis*, éd. en langue originale : 1958, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales, p. 99-106.

Hugrée C., 2011, « Aux frontières du "petit" salariat public et de son encadrement : de nouveaux usages des concours ? », *Travail et emploi*, 127, 3, p. 67-82.

Hugrée C., 2017, « Une photographie statistique des patronats en France (années 1990 – années 2010) », dans Offerlé M. (dir.), *Patrons en France*, Paris, La Découverte, coll. « Hors collection Sciences Humaines », p. 28-40.

Huising R., 2014, « To Hive or to Hold? Producing Professional Authority through Scut Work », *Administrative Science Quarterly*, XX, X, p. 1-37.

Hupe P., 2013, « Dimensions of Discretion: Specifying the Object of Street-Level Bureaucracy Research », *dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management*, 6, 2, p. 425-440.

Hutter B.M., 1989, « Variations in Regulatory Enforcement Styles », *Law & Policy*, 11, 2, p. 153-174.

Jamet L. et Mias A., 2012, « Les CHSCT : une institution en mal de connaissances ? », *La Revue de l'Ires*, 74, 3, p. 75-102.

Jeannot G., 1998, *Les usagers du service public*, Paris, Presses universitaires de France, coll.« Que sais-je ? », n° 3359.

Jeantet A., 2003a, « "À votre service !" La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, 45, 2, p. 191-209.

Jeantet A., 2003b, « L'émotion prescrite au travail », *Travailler*, 9, 1, p. 99-112.

Jeantet A., 2021, *Les émotions au travail*, Paris, CNRS éditions, coll.« Biblis », n° 242.

Joseph I. et Jeannot G. (dir.), 1995, *Métiers du public : les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Paris, CNRS éditions, coll. « Recherche et entreprises ».

Jounin N., 2006, *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, Thèse de doctorat en sociologie, Université Paris-Diderot - Paris VII.

Jouzel J.-N., 2020, « Le microscope et le macroscope », *Environnement, Risques & Santé*, 19, 2, p. 106-112.

Jouzel J.-N. et Prete G., 2020, « L'inspection du travail agricole. Vie et mort d'une institution d'exception », dans Brunier S. et Pilmis O. (dir.), *La règle et le rapporteur. Une sociologie de l'inspection*, Paris, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales », p. 22-42.

Jubert L., 2019, *L'organisation du travail et la prévention des risques professionnels*, Thèse de doctorat en droit, Université de Nanterre - Paris X.

Julliard E., 2018, *Réformer les syndicats. Une sociologie politique du syndicalisme états-unien des mouvements sociaux des années 1960 aux années 2010*, Thèse de doctorat en sociologie politique, Paris sciences et lettres.

Justet L., 2013, *L'inspection du travail. Une expérience du droit*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.

Kaddouri M., 2011, « L'inspecteur du travail : dynamiques identitaires des inspecteurs-élèves du travail en formation », *Educação & Tecnologia*, 13, 3, p. 15-28.

Kantorowicz E.H., 1989, *Les Deux corps du roi : essai sur la théologie politique au Moyen âge*, traduit par Jean-Philippe et Nicole Genet, éd. en langue originale : 1957, Paris, Gallimard, coll. « Bibliothèque des histoires ».

Karasek R.A., 1979, « Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign », *Administrative Science Quarterly*, 24, 2, p. 285.

Kelman S., 1981, *Regulating America, Regulating Sweden: a Comparative Study of Occupational Safety and Health Policy*, Cambridge (Mass.), MIT Press.

Kesselman D., 2007, « Travail et salariat aux États-Unis : Quels droits, quelles perspectives ? », *Revue française d'études américaines*, 111, 1, p. 6-26.

Kornig C. et Verdier É., 2012, « 14. Le garagiste, le restaurateur et la directive : les petites entreprises face à l'obligation d'évaluer les risques professionnels », dans Courtet C. et Gollac M. (dir.), *Risques du travail, la santé négociée*, Paris, La Découverte, coll. « Recherches », p. 281-297.

Kourilsky-Augeven C., 1997, *Socialisation juridique et conscience du droit : attitudes individuelles, modèles culturels et changement social*, Paris, LGDJ, coll.« Droit et société », n° 2.

Lagroye J., 1997, « On ne subit pas son rôle. Entretien avec Jacques Lagroye », *Politix*, 10, 38, p. 7-17.

Lapoire-Chasset M., 2017, « Dire le droit pour faire face aux risques psychosociaux et construire la santé au travail », *Droit et société*, 96, 2, p. 257-272.

Lascoumes P. et Le Bourhis J.-P., 1996, « Des "passe-droits" aux passes du droit. La mise en œuvre socio-juridique de l'action publique », *Droit et société*, 32, 1, p. 51-73.

Lascoumes P. et Nagels C., 2018, *Sociologie des élites délinquantes*, Paris, Armand Colin, coll. « U ».

Lavitry L., 2018, « Indicateurs de performance et suivi individualisé à Pôle emploi : les effets paradoxaux de la qualité de l'accompagnement », *Informations sociales*, 198, 3, p. 86-95.

Le Crom J.-P. (dir.), 2004, *Les acteurs de l'histoire du droit du travail*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.

Le Crom J.-P., 2014, « La stratégie judiciaire de la CFDT dans les années 1960-1970 », dans Narritsens A. et Pigenet M. (dir.), *Pratiques syndicales du droit : France, XX^e^-XXI^e^ siècles*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Pour une histoire du travail », p. 73-83.

Le Crom J.-P., 2017, *Histoire du droit du travail dans les colonies françaises (1848-1960)*, Mission de recherche Droit et Justice.

Le Lay S. et Pentimalli B., 2013, « Enjeux sociologiques d'une analyse de l'humour au travail : le cas des agents d'accueil et des éboueurs », *Travailler*, 29, 1, p. 141-181.

Le Rhun B., 2019, « Les infractions à la législation du travail entre 2014 et 2017 », *Infostat justice - Bulletin d'information statistique*, 173, p. 1-8.

Lefebvre R., 1997, « Être maire à Roubaix. La prise de rôle d'un héritier », *Politix*, 10, 38, p. 63-87.

Lefebvre R., 2011, « Se conformer à son rôle : les ressorts de l'intériorisation institutionnelle », dans Lagroye J. et Offerlé M. (dir.), *Sociologie de l'institution*, Paris, Belin.

Lejeune A., 2021, *Se défendre. Inégalités d'accès à la justice et conscience du droit des salarié.es du secteur privé*, Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches en sociologie, École des hautes études en sciences sociales.

Lejeune A. et Spire A., 2022, « Profanes en justice », *Genèses*, 128, 3, p. 3-9.

Lejeune A. et Yazdanpanah H., 2017, « Face au handicap : action syndicale et cadrages juridiques », *Politix*, 118, 2, p. 55-76.

Lépinay T., 2018, « Du juge des comptes au conseiller du prince », *Politix*, 124, 4, p. 111-134.

Lepley B., 2005, « Gestion des conflits dans les petites entreprises », dans Denis J.-M. (dir.), *Le conflit en grève ? Tendances et perspectives de la conflictualité contemporaine*, Paris, la Dispute, coll. « L'état des lieux », p. 229-249.

Lévy R., 1985, « Scripta manent : la rédaction des procès-verbaux de police », *Sociologie du travail*, 27, 4, p. 408-423.

Lévy R., 1987, *Du suspect au coupable : le travail de police judiciaire*, Genève - Paris, Éditions Médecine et hygiène - Méridiens Klincksieck, coll. « Collection Déviance et société ».

Lima L., 2015, *Pauvres jeunes : enquête au cœur de la politique sociale de jeunesse*, Nîmes, Champ Social éditions, coll. « Collection Questions de société ».

Lipsky M., 1980, *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Service*, 30th Ann. ed. (2010), New York, Russell Sage Foundation.

Lo C., Fryxell G.E. et Van rooji B., 2009, « Changes in Enforcement Styles among Environmental Enforcement Officials in China », *Environment and Planning A: Economy and Space*, 41, 11, p. 2706-2723.

Lo C., Liu N. et Li P., 2019, « Chapter 6. Dynamics of Inspectors' Enforcement Styles », dans Raaphorst N. et Van de Walle S. (dir.), *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 95-124.

Loison M., Perrier G. et Noûs C., 2020, « Introduction. Le langage inclusif est politique : une spécificité française ? », *Cahiers du Genre*, 69, 2, p. 5-29.

Loison M. et Perrier G., 2022, « Un "langage excluant" ? Solidité, sincérité et enjeux des arguments d'opposition à l'écriture inclusive », *Travail, genre et sociétés*, 47, 1, p. 153-156.

Loriol M., 2008, « 5. La reconnaissance juridique du stress au travail », dans Buscatto M., Loriol M. et Weller J.-M. (dir.), *Au-delà du stress au travail*, Toulouse, Érès, coll. « Clinique du travail », p. 91-109.

Loriol M., 2010, « Travail des diplomates et contrôle des émotions », dans Clot Y. et Lhuilier D. (dir.), *Travail et santé : ouvertures cliniques*, Toulouse, Érès, coll. « Clinique du travail », p. 37-50.

Loriol M., 2017, « Stress, souffrance et RPS. Constructions profanes, constructions syndicales et constructions expertes », dans Goussard L. et Tiffon G. (dir.), *Syndicalisme et santé au travail*, Vulaines-sur-Seine, Éditions du Croquant, p. 107-118.

Louey S., 2017, « "De la boue, de la graisse et de la suie". La reprise d'une entreprise patrimoniale », dans Offerlé M. (dir.), *Patrons en France*, Paris, La Découverte, coll. « Hors collection Sciences Humaines », p. 253-265.

Loyens K., 2012, *Integrity secured. Understanding ethical decision making among street-level bureaucrats in the Belgian Labor Inspection and Federal Police*, Thèse de doctorat en criminologie, Leuven Institute of Criminology.

Loyens K., Schott C. et Steen T., 2019, « Chapter 5. Strict Enforcement or Responsive Regulation? How Inspector–Inspectee Interaction and Inspectors' Role Identity Shape Decision Making », dans Raaphorst N. et Van de Walle S. (dir.), *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 79-94.

Maggi-Germain N., 2006, « Le licenciement des salariés protégés : processus et enjeux », *Droit et société*, 62, 1, p. 179-201.

Mainsant G., 2008, « 5 : Prendre le rire au sérieux », dans Fassin D. et Bensa A., *Les politiques de l'enquête*, Paris, La Découverte, p. 99-120.

Mandy C., 2017, « Les “nouveaux pouvoirs” de l’inspection du travail après l’ordonnance du 7 avril 2016 », *Droit social*, 2, p. 170-176.

Maraschin J., 2010, « Infractions à la sécurité du travail: flagrant déni de justice », *Santé et travail.* URL : https://www.sante-et-travail.fr/infractions-a-securite-du-travail-flagrant-deni-justice, consulté le 18 février 2021.

Marchand A., 2016, « Quand les cancers du travail échappent à la reconnaissance », *Sociétés contemporaines*, 102, 2, p. 103-128.

Lallement M., Marry C., Loriol M. *et al.*, 2011, « Maux du travail : dégradation, recomposition ou illusion ? », *Sociologie du travail*, 53, 1, p. 29-33.

Marshall A.-M., 2005, *Confronting sexual harassment: the law and politics of everyday life*, Aldershot, Hants, England ; Burlington, VT, Ashgate, coll. « Law, justice, and power ».

Martin S.E., 1999, « Police Force or Police Service? Gender and Emotional Labor », *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, p. 111-126.

Martin P., 2011, « Gestion de la file d’attente et invisibilisation des précaires », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 189, 4, p. 34-41.

Martin P., 2016, *Les métamorphoses de l’assurance maladie : conversion managériale et nouveau gouvernement des pauvres*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Le sens social ».

Matonti F. et Poupeau F., 2004, « Le capital militant. Essai de définition », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 155, 5, p. 4-11.

May P.J., 2005, « Regulation and Compliance Motivations: Examining Different Approaches », *Public Administration Review*, 65, 1, p. 31-44.

May P.J. et Winter S., 1999, « Regulatory enforcement and compliance: Examining Danish agro-environmental policy », *Journal of Policy Analysis and Management*, 18, 4, p. 625-651.

May P.J. et Wood R.S., 2003, « At the Regulatory Front Lines: Inspectors’ Enforcement Styles and Regulatory Compliance », *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13, 2, p. 117-139.

Maynard-Moody S. et Musheno M., 2000, « State Agent or Citizen Agent: Two Narratives of Discretion », *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, 10, 2, p. 329-358.

Maynard-Moody S. et Portillo S., 2011, « Street-Level Bureaucracy Theory », *Oxford Handbook of American Bureaucracy*, p. 252-277.

Mazouz S., 2020, *Race*, Paris, Anamosa, coll. « Le mot est faible ».

McAdam D., 2012, *Freedom summer. Luttes pour les droits civiques, Mississippi 1964*, traduit par Celia Izoard (éd. en langue originale : 1988), Marseille, Agone, coll. « L’ordre des choses ».

McCann M.W., 1994, *Rights At work: Pay Equity Reform and the Politics of Legal Mobilization*, Chicago, University of Chicago Press, coll. « Language and legal discourse ».

Mélan C., Barthe B., Cascino N. *et al.*, 2012, « 9. Mesurer la charge de travail : une approche pluridisciplinaire », dans *Risques du travail, la santé négociée*, Paris, La Découverte, p. 189-204.

Messaoudi D., 2011, « La fusion-réorganisation dans un groupe financier. Une analyse des facteurs de risques psychosociaux », *Travail et emploi*, 126, 2, p. 17-33.

Mias A., Legrand É., Carricaburu D. *et al.*, 2013, *Le travail de prévention. Les relations professionnelles face aux risques cancérogènes*, Toulouse, Octarès, coll. « Travail & activité humaine ».

Mias A., 2015, « Autonomie des agents et légitimité de l'inspection du travail », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 7. URL : http://journals.openedition.org/nrt/2314, consulté le 26 juillet 2020.

Mias A., 2022, « Quelle sociologie du droit pour étudier la décentralisation des relations professionnelles ? », dans Chappe V.-A. et Tonneau J.-P. (dir.), *Le droit du travail en sociologue*, Paris, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales », p. 59-70.

Michalon B. et Weber S., 2022, « Éditorial : Les migrations internationales au cœur de l'agriculture et de l'agroalimentaire industriels », *Revue européenne des migrations internationales*, 38, 3, p. 7-18.

Michel H., 2017, « Justice au travail et travail du droit : invitations à une sociologie différenciée du droit et de la justice », *Politix*, 118, 2, p. 9-28.

Milburn P. et Mouhanna C., 2010, « Présentation », *Droit et société*, 74, 1, p. 7-16.

Monjardet D., 1987, « Compétence et qualification comme principes d'analyse de l'action policière », *Sociologie du travail*, 29, 1, p. 47-58.

Monjardet D., 1994, « La culture professionnelle des policiers », *Revue française de sociologie*, 35, 3, p. 393-411.

Monjardet D., 1996, *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, coll. « TAP / Sociologie ».

Morel C., 1994, *La grève froide. Stratégies syndicales et pouvoir patronal*, 2e éd., Toulouse, Octarès, coll. « Travail ».

Morice A. et Michalon B., 2008, « Les migrants dans l'agriculture : vers une crise de main-d'œuvre ? Introduction », *Études rurales*, 182, p. 9-28.

Mouhanna C., 2001, « Faire le gendarme : de la souplesse informelle à la rigueur bureaucratique », *Revue française de sociologie*, 42, 1, p. 31-55.

Mouhanna C., 2017, « Le Code de déontologie : un outil de régulation des relations police-population ? », *Droit et société*, 97, 3, p. 503-519.

Mouhanna C. et Bastard B., 2010, « Procureurs et substituts : l'évolution du système de production des décisions pénales », *Droit et société*, 74, 1, p. 35-53.

Mourgues L., 2011, « Entre professionnalisme et esprit militant », *Savoir/Agir*, 18, 4, p. 87-91.

Narritsens A. et Pigenet M., 2014, *Pratiques syndicales du droit : France, XX^e^-XXI^e^ siècles*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Pour une histoire du travail ».

Navarre M., 2015, « Prendre la parole en séance plénière », *Travail, genre et sociétés*, 33, 1, p. 87-104.

Ndiaye A.I., 2017, *Les relations professionnelles en Afrique de l'Ouest : acteurs, conflits, négociations et régulations au Sénégal*, Paris, L'Harmattan, coll. « Palabres africaines ».

Nielsen L.B., 2000, « Situating Legal Consciousness: Experiences and Attitudes of Ordinary Citizens about Law and Street Harassment », *Law & Society Review*, 34, 4, p. 1055-1090.

Nielsen V.L., 2006, « Are Street-Level Bureaucrats Compelled or Enticed to Cope? », *Public Administration*, 84, 4, p. 861-889.

Nizzoli C., 2013, *SyndicalismeS et travailleurs du « bas de l'échelle ». CGT et CGIL à l'épreuve des salariés de la propreté à Marseille (France) et Bologne (Italie)*, Thèse de doctorat en sociologie, Aix-Marseille Université.

Nizzoli C., 2015, *C'est du propre ! Syndicalisme et travailleurs du « bas de l'échelle »*, Paris, Presses Universitaires de France.

Offerlé M., 2009, *Sociologie des organisations patronales*, Paris, La Découverte, coll. « Repères ».

Offerlé M., 2017, « "Moi je dis, on devient ce qu'on a toujours été". Fils d'artisan, cadre, puis chef d'entreprise », dans Offerlé M., *Patrons en France*, Paris, La Découverte, coll. « Hors collection Sciences Humaines », p. 362-376.

Offerlé M., 2021, *Ce qu'un patron peut faire. Une sociologie politique des patronats*, Paris, Gallimard, coll. « NRF Essais ».

Olivier de Sardan J.-P., 1998, « Émique », *Homme*, 38, 147, p. 151-166.

Olivier de Sardan J.-P., 1995, « La politique du terrain : Sur la production des données en anthropologie », *Enquête*, 1, p. 71-109.

Omnès C., 2009, « De la perception du risque professionnel aux pratiques de prévention : la construction d'un risque acceptable », *Revue d'histoire moderne & contemporaine*, 56-1, 1, p. 61-82.

Pélisse J., 2004a, « Inspecteurs et jeux d'acteurs », dans Le Crom J.-P. (dir.), *Les acteurs de l'histoire du droit du travail*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 251-265.

Pélisse J., 2004b, *À la recherche du temps gagné : sens et usages sociaux des règles autour des 35 heures*, Thèse de doctorat en sociologie, Université de Marne-la-Vallée.

Pélisse J., 2005, « A-t-on conscience du droit ? Autour des Legal Consciousness Studies », *Genèses*, 59, 2, p. 114.

Pélisse J., 2009, « Judiciarisation ou juridicisation ? Usages et réappropriations du droit dans les conflits du travail », *Politix*, 86, 2, p. 73-96.

Pélisse J., 2014, *Le travail du droit. Trois enquêtes sur la légalité ordinaire*, Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches en sociologie, Institut d'études politiques de Paris.

Pélisse J., 2019, « Varieties of Legal Intermediaries: When Non-legal Professionals Act as Legal Intermediaries », *Studies in Law, Politics, and Society*, 81, p. 101-128.

Pélisse J., 2020, « Faire respecter les règles de santé sécurité au travail des agents publics. Appuis et usages paradoxaux du droit dans les pratiques d'inspection d'une grande collectivité locale », dans Brunier S. et Pilmis O. (dir.), *La règle et le rapporteur. Une sociologie de l'inspection*, Paris, France, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales », p. 87-107.

Pélisse J., 2021, *Tensions et conflits du travail dans les établissements français depuis les années 2000*, Projet REGTRAV (équipe CSO).

Pélisse J., 2022, « Les syndicalistes, intermédiaires du droit du travail », dans Chappe V.-A. et Tonneau J.-P. (dir.), *Le droit du travail en sociologue*, Paris, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales », p. 71-84.

Peneff J., 1995, « Mesure et contrôle des observations dans le travail de terrain. L'exemple des professions de service », *Sociétés contemporaines*, 21, 1, p. 119-138.

Peneff J., 2005, « La division du travail et la division des emplois », dans *L'Hôpital en urgence*, Paris, Éditions Métailié, coll. « Leçons de choses », p. 107-169.

Perrocheau V., 2010, « La composition pénale et la comparution sur reconnaissance de culpabilité : quelles limites à l'omnipotence du parquet ? », *Droit et société*, 74, 1, p. 55-71.

Peyrin A., 2019, *Sociologie de l'emploi public*, Paris, Armand Colin, coll. « U ».

Pigenet M., 2004, « Les origines d'une configuration sociale singulière. Logiques et acteurs des dynamiques sociales portuaires en Europe au XX^{e} siècle, une approche comparative », dans Le Crom J.-P. (dir.), *Les acteurs de l'histoire du droit du travail*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 371-381.

Pignoni M.T., 2019, « Les représentants du personnel dans l'entreprise : des salariés comme les autres? », *DARES analyses*, 002. URL : https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publications/les-representants-du-personnel-dans-l-entreprise, consulté le 20 avril 2021.

Pignoni M.T. et Raynaud E., 2013, « Les relations professionnelles au début des années 2010 : entre changements institutionnels, crise et évolutions sectorielles », *DARES analyses*, 026. URL : https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publications/les-relations-professionnelles-au-debut-des-annees-2010, consulté le 20 avril 2021.

Pillayre H., 2021, « Le procès pénal de l'amiante n'aura pas lieu. Comment l'échec du recours à la justice pénale en France a-t-il provoqué la scission de l'Association nationale des victimes de l'amiante ? », *Champ pénal/Penal field* [en ligne], 22 . URL : http://journals.openedition.org/champpenal/12794, consulté le 27 novembre 2022.

Pinna G., 2015, « Luxe, genre et émotions dans l'hôtellerie », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 6. URL : http://journals.openedition.org/nrt/2135, consulté le 26 novembre 2022.

Pinna G., 2018, « Servir sur la scène ou dans les coulisses ? Une étude dramaturgique des tensions au sein des collectifs de travail dans l'hôtellerie de luxe », *L'Homme & la Société*, 206, 1, p. 317-339.

Piore M.J. et Schrank A., 2007, *Norms, regulations, and labour standards in Central America*, CEPAL, México, coll. « Serie estudios y perspectivas ».

Piore M.J. et Schrank A., 2008, « Le renouveau de l'inspection du travail dans le monde latin », *Revue internationale du travail*, 147, 1, p. 1-26.

Pires R.R.C., 2008, « Promoting sustainable compliance: Styles of labour inspection and compliance outcomes in Brazil », *International Labour Review*, 147, 2-3, p. 199-229.

Pires R.R.C., 2017, « Between the Law and the Case: Making Sense of Labor Inspectors' Responses to Workplace Risks in Brazil », *Droit et société*, 96, 2, p. 273-288.

Pissaloux J.-L., 2015, « Les inspections générales au sein de l'administration française : structures, fonctions et évolution », *Revue française d'administration publique*, 155, 3, p. 601-622.

Ponge R., 2018, *Pour ne plus perdre son esprit au travail. Sociologie historique d'une préoccupation syndicale pour la santé des travailleurs-ses (1884-2007)*, Thèse de doctorat en sociologie, Université Paris-Saclay.

Ponge R., 2021, « D'un enjeu politique à un problème personnel : L'individualisation de la réparation des souffrances psychiques liées au travail », *Revue française de sociologie*, 61, 3, p. 435-463.

Portillo S. et Rudes D., 2014, « Construction of Justice at the Street Level », *Annual Review of Law and Social Science*, 10, p. 321-334.

PROTEAU L., 2009a, « Interrogatoire. Forme élémentaire de classification », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 178, 3, p. 4-11.

PROTEAU L., 2009b, « L'économie de la preuve en pratique. Les catégories de l'entendement policier », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 178, 3, p. 12-27.

PROTTAS J., 1979, *People Processing. The Street-Level Bureaucrat in Public Bureaucracies*, Lexington (Mass.), Lexington Press.

PRUVOST G., 2007, *Profession : policier, sexe : féminin*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, coll. « Ethnologie de la France ».

RAAPHORST N., 2018, « How to prove, how to interpret and what to do? Uncertainty experiences of street-level tax officials », *Public Management Review*, 20, 4, p. 485-502.

RAAPHORST N. et GROENEVELD S., 2018, « Double Standards in Frontline Decision Making: A Theoretical and Empirical Exploration », *Administration & Society*, 50, 8, p. 1175-1201.

RAAPHORST N. et VAN DE WALLE S. (dir.), 2019a, *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.

RAAPHORST N. et VAN DE WALLE S., 2019b, « Chapter 1. Introduction: The Social Dynamics of Daily Inspection Work », dans RAAPHORST N. et VAN DE WALLE S. (dir.), *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 1-10.

RAY J.-E., 2017, « Juges en première ligne et dernier mot », *Droit social*, 5, p. 384-387.

REID D., 1995, « L'identité sociale de l'inspecteur du travail, 1892-1940 », *Le Mouvement social*, 170, p. 39-59.

REID D., 1997, « Les jeunes inspecteurs : idéologie et activisme parmi les jeunes inspecteurs du travail en France après mai 1968 », *AEHIT, Association pour l'étude de l'histoire de l'inspection du travail*, traduit par Jean-Claude LAREDO et Laurence MARCELLIN.

RENUCCI F., 2009, « L'inspection du travail et le droit en Afrique noire au XX^{e} siècle », dans EL MECHAT S. (dir.), *Les administrations coloniales, XIX^{e}-XX^{e} siècles*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, p. 253-263.

RENUCCI F., 2017, « Le rôle des "anonymes" dans la réception et la production du droit. L'exemple de l'inspection du travail Outre-mer (1948-1952) », dans CHAMBOST A.-S. et MAGES A. (dir.), *La réception du droit du travail par les milieux professionnels et intellectuels. Actes du colloque organisé les 26 et 27 novembre 2015, Faculté de droit de l'Université Bourgogne Franche-Comté*, Issy-les-Moulineaux, LGDJ, p. 127-146.

RENUCCI F., 2021, « Les voltigeurs d'outre-mer. L'inspection générale du travail de la Seconde Guerre mondiale aux Indépendances », dans LE CROM J.-P. et BONINCHI M. (dir.), *La chicotte et le pécule. Les travailleurs à l'épreuve du droit colonial français, XIX^{e}-XX^{e} siècles*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Collection Histoire », p. 275-295.

Riccucci N.M., Meyers M.K., Lurie I. *et al.*, 2004, « The Implementation of Welfare Reform Policy: The Role of Public Managers in Front-Line Practices », *Public Administration Review*, 64, 4, p. 438-448.

Roach Anleu S. et Mack K., 2014, « Le quotidien des magistrats et le travail émotionnel », *Les Cahiers de la Justice*, 1, 1, p. 27.

Robelet M., 2020, « Inspecter le social. Une fonction en voie d'extinction ou une doctrine en expansion ? », dans Brunier S., Pilmis O., *La règle et le rapporteur. Une sociologie de l'inspection*, Paris, France, Presses des Mines, coll. « Sciences sociales », p. 43-64.

Rosenman G., à paraître, « Enquêter en (ex)syndicaliste ? Retour sur un positionnement d'enquête militant en terrain syndical », dans Collectif Mosaïc (dir.), *Enquêter sur les relations professionnelles. Perspectives méthodologiques, outils réflexifs et pratiques de terrain*, ENS éditions, p. 140-158.

Roussel V., 2007, « 1. Les changements d'ethos des magistrats », dans Commaille J. (dir.), *La fonction politique de la justice*, Paris, La Découverte, coll. « Recherches / Territoires du politique », p. 25-46.

Roussel V., 2015, « Une économie des émotions », *La nouvelle revue du travail* [en ligne], 6. URL : http://journals.openedition.org/nrt/2117, consulté le 29 novembre 2022.

Roy D., 2000, « Deux formes de freinage dans un atelier de mécanique : respecter les quotas et tirer au flanc. Précédé d'une présentation de J.P Briand et J.M Chapoulie », *Sociétés contemporaines*, 40, 1, p. 29-56.

Rufino San José M., 2012, *El papel de la inspección de trabajo en la evaluación de riesgos psicosociales: avances y resistencias desde una perspectiva Europea*, Secretaría de salud laboral UGT-CEC - Anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo.

Salin F., 2018, *Le travail du droit. Enquête sur les requérant.e.s aux prud'hommes*, Mémoire de master 2, École des hautes études en sciences sociales-École normale supérieure.

Salin F., 2020, « Inégalités sociales et judiciaires aux prud'hommes : le cas des référés », *Droit et société*, 106, 3, p. 567-585.

Salman S., à paraître, « Des usages managériaux de la science ? Le devenir en entreprise des modèles de mesure des risques psychosociaux au travail », *Travail et Emploi*, Dossier « Risques professionnels : une santé sous surveillance ? ».

Sandfort J.R., 2000, « Moving Beyond Discretion and Outcomes: Examining Public Management from the Front Lines of the Welfare System », *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10, 4, p. 729-756.

Scholz J.T., 1984, « Voluntary Compliance and Regulatory Enforcement », *Law & Policy*, 6, 4, p. 385-404.

Schott C., 2015, *Playing a role – but which one? How public service motivation and professionalism affect decision-making in dilemma situations*, PhD thesis, Utrecht University.

Schütz G., 2011, *Travail et relations hiérarchiques en contexte d'externalisation. Les prestations de services d'hôtesses d'accueil*, Thèse de doctorat en sociologie, École des hautes études en sciences sociales.

Schweitzer S., 2017, *Les inspectrices du travail, 1878-1974 : le genre de la fonction publique*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Pour une histoire du travail ».

Scott J.C., 2019, *La domination et les arts de la résistance. Fragments du discours subalterne*, traduit par Olivier Ruchet et Ludivine Bantigny, éd. en langue originale : 1990, Paris, Éditions Amsterdam.

Seiller B., 2021, *Droit administratif. Tome 2 - L'action administrative*, Paris, Flammarion, coll. « Champs – Université », 8e éd.

Serverin E., 2020, « Les comptes de la justice pénale du travail », *Le Droit Ouvrier*, 863, p. 14.

Siblot Y., 2003, *Paperasse, guichets et modernisation de l'accueil : les rapports pratiques entre classes populaires et administrations*, Thèse de doctorat en sociologie, École des hautes études en sciences sociales, Paris.

Siblot Y., 2006a, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Presses de Sciences Po, coll. « Académique ».

Siblot Y., 2006b, « "Je suis la secrétaire de la famille !" La prise en charge féminine des tâches administratives entre subordination et ressource », *Genèses*, 64, 3, p. 46.

Siblot Y., 2010, « Contraintes et ambivalences du travail d'accueil du public », *Informations sociales*, 158, 2, p. 102-110.

Soutrenon E., 2005, « Le "questionnaire ethnographique". Réflexions sur une pratique de terrain », *Genèses*, no 60, 3, p. 121-137.

Spire A., 2007, « L'asile au guichet », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 169, 4, p. 4-21.

Spire A., 2008, *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris, Raisons d'agir.

Spire A., 2009, « Échapper à l'impôt ? La gestion différentielle des illégalismes fiscaux », *Politix*, 87, 3, p. 143-165.

Spire A., 2011, « La domestication de l'impôt par les classes dominantes », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 190, 5, p. 58.

Spire A., 2012a, *Faibles et puissants face à l'impôt*, Paris, Raisons d'agir.

Spire A., 2012b, « Grand angle. Du nouveau chez les bureaucrates », *Gouvernement et action publique*, 1, 2, p. 167-174.

Spire A., 2017, « Comment étudier la politique des guichets ? Méthodes pour enquêter sur le pouvoir discrétionnaire des agents de l'immigration », *Migrations Société*, 167, 1, p. 91.

Spire A., 2018, *Résistances à l'impôt, attachement à l'État. Enquête sur les contribuables français*, Paris, Seuil.

Spire A., 2020, « 2. La confiance dans l'État : une relation pratique et symbolique », dans Senik C. (dir.), *Crises de confiance ?*, Paris, La Découverte, coll. « Recherches », p. 37-55.

Spire A. et Weidenfeld K., 2011, « Le tribunal administratif : une affaire d'initiés ? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural », *Droit et société*, 79, 3, p. 689.

Spire A. et Weidenfeld K., 2015, *L'impunité fiscale. Quand l'État brade sa souveraineté*, Paris, La Découverte, coll. « L'horizon des possibles ».

Steinmetz G., 1991, « Workers and the Welfare State in Imperial Germany », *International Labor and Working-Class History*, 40, p. 18-46.

Suquet J.-B., 2019, « Chapter 4. Are You a True Offender? Bus Ticket Inspection as Deviance Enactment », dans Raaphorst N. et Van de Walle S. (dir.), *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government*, Basingstoke, Palgrave Macmillan, p. 59-78.

Swidler A., 1986, « Culture in Action: Symbols and Strategies », *American Sociological Review*, 51, 2, p. 273.

Szarlej-Ligner M., 2016, « Les résistances des agents de l'inspection du travail à la reddition de comptes (1980-2013) », *Revue française d'administration publique*, 160, 4, p. 1139-1153.

Szarlej-Ligner M., 2017, *Socio-histoire de l'Inspection du travail. Une administration comme une autre ?*, Thèse de doctorat en sociologie, Nantes.

Szarlej-Ligner M. et Tiano V., 2013, « Conflits de valeurs dans une inspection en mutation », *Droit social*, 2, p. 164-176.

Talesh S., 2015, « Legal Intermediaries: How Insurance Companies Construct the Meaning of Compliance with Antidiscrimination Laws: Legal Intermediaries », *Law & Policy*, 37, 3, p. 209-239.

Thévenot L., 2006, *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, coll. « TAP / Politique et société ».

Thibault M., 2010, « Entrer à la RATP : de la mise à distance de sa condition à la réouvriérisation », dans Cartier M., Retière J.-N. et Siblot Y. (dir.), *Le salariat à statut : genèses et cultures*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Pour une histoire du travail », p. 189-200.

Thomas V., 2012, « 13. L'échec d'une politique publique de santé au travail. Conflits d'interprétation autour de la question des troubles musculo-squelettiques aux États-Unis », dans Thébaud-Mony A., Daubas-Letourneux V., Frigul N. *et al.* (dir.), *Santé au travail : approches critiques*, Paris, La Découverte, coll. « Recherches », p. 261-280.

Thompson E.P., 2015, *Les usages de la coutume: traditions et résistances populaires en Angleterre, XVII^e^-XIX^e^ siècle*, traduit par Jean Boutier et Arundhati Virmani, éd. en langue originale : 1991, Paris, École des hautes études en sciences sociales - Gallimard - Seuil, coll. « Hautes études ».

Tiano V., 2003, *Les inspecteurs du travail à l'épreuve de l'évaluation des risques : une profession sous tension*, Thèse de doctorat en sociologie, Aix-Marseille 2.

Tilly C., 1984, « Les origines du répertoire d'action collective contemporaine en France et en Grande-Bretagne », *Vingtième Siècle. Revue d'histoire*, 4, 1, p. 89-108.

Tilly C., 1995, « Contentious Repertoires in Great Britain, 1758-1834 », dans Traugott M. (dir.), *Repertoires and cycles of collective action*, Durham, Duke University Press, p. 15-42.

Tomi N., 2017, « Le nouveau droit répressif du travail : sanctionner sans pénaliser ? », *Droit social*, 5, p. 436.

Touzeil-Divina M., 2018, « À propos de la/des contractualisation(s) croissante(s) dans la/les fonction(s) publique(s) française(s) », dans Espagno D. et Peneranda A. (dir.), *Fonction(s) publique(s) : le défi du changement*, Rennes, Presses de l'EHESP, coll. « Profession Cadre Service Public », p. 133-141.

Tranchant L., 2019, *Les ouvriers du déplacement. Travail en entrepôt et recompositions du salariat populaire en France (1980-2018)*, Paris sciences et lettres - École normale supérieure.

Trémeau C., 2017a, *S'informer, s'indigner, réclamer, revendiquer ou non en entreprise : les jeunes salariés à l'épreuve de leurs droits*, Thèse de doctorat en sociologie, Nantes.

Trémeau C., 2017b, « De jeunes salariés confrontés à l'(in)justice du travail : recours aux prud'hommes et effets socialisateurs de l'épreuve judiciaire », *Politix*, 118, 2, p. 157-181.

Trémeau C., 2019, « La distance de jeunes salariés vis-à-vis des « voies du collectif » », *La Revue de l'Ires*, 99, 3, p. 63-89.

Viennot É., 2017, *Non, le masculin ne l'emporte pas sur le féminin ! Petite histoire des résistances de la langue française*, nouvelle éd. augmentée, Donnemarie-Dontilly, Éditions iXe, coll. « Xx-y-z ».

Viet V., 1994, *Les voltigeurs de la République*, Paris, CNRS éditions, coll. « Histoire du 20^e^ siècle », tomes 1 et 2.

Viet V., 2022a, *Votre travail nous regarde ! Enquête associative et institutionnelle sur l'Inspection du travail (1980-2020)*, Nancy, Arbre bleu éditions, coll. « Le Corps Social ».

Viet V., 2022b, « Paul Faury, L'affaire du mal charbon. L'inspecteur du travail Jean Cavaillé mène l'enquête », *Revue d'histoire de la protection sociale*, 15, 1, p. 116-155.

Vinet L., 2022, « L'emploi dans les très petites entreprises fin 2020 », *DARES Résultats*, 24. URL : https://dares.travail-emploi.gouv.fr/sites/default/files/cfc4f182958a73f906d95969f686e455/Dares%20R%C3%A9sultats_%20emploi_TPE.pdf, consulté le 29 novembre 2022.

Vörös F., 2020, *Désirer comme un homme. Enquête sur les fantasmes et les masculinités*, Paris, La Découverte, coll. « Sciences humaines ».

Warin P., 1999, « La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères », *Politiques et Management Public*, 17, 2, p. 147-163.

Warin P., 2002, *Les dépanneurs de justice : les "petits fonctionnaires" entre égalité et équité*, Paris, LGDJ, coll.« Droit et société, Série politique », n° 33.

Watkins-Hayes C., 2009, *The New Welfare Bureaucrats: Entanglements of Race, Class, and Policy Reform*, Chicago, University of Chicago Press.

Weber M., 2003, *Économie et société. Tome 1: les catégories de la sociologie*, traduit par Julien Freund, Pierre Kamnitzer, Pierre Bertrand *et al.*, éd. en langue originale : 1921, Paris, Pocket, coll. « Agora ».

Weissbrodt R., 2018, « Informer ou prescrire ? Les inspecteurs du travail et le contrôle des risques psychosociaux », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [en ligne], 20-2. URL : https://journals.openedition.org/pistes/5823, consulté le 10 novembre 2022.

Weissbrodt R., 2019, *L'Intervention des inspecteurs du travail en matière de prévention des risques psychosociaux. Effets des contrôles en entreprises et stratégies d'intervention des inspecteurs*, Thèse de doctorat en science politique, Université de Lausanne.

Weller J.-M., 1998a, « Abuse-t-on de la notion de relation de service ? À propos de la modernisation des administrations », *Éducation permanente*, 137, p. 9-21.

Weller J.-M., 1998b, « La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, 40, 3, p. 365-392.

Weller J.-M., 2003, « Le travail administratif, le droit et le principe de proximité », *L'Année sociologique*, 53, 2, p. 431-458.

Weller J.-M., 2007, « La disparition des bœufs du Père Verdon. Travail administratif ordinaire et statut de la qualification », *Droit et société*, 67, 3, p. 713-755.

Weller J.-M., 2010, « Comment les agents se soucient-ils des usagers ? », *Informations sociales*, 158, 2, p. 12-18.

Weller J.-M., 2011, « Comment décrire ce qu'on ne voit pas ? Le devoir d'hésitation des juges de proximité au travail », *Sociologie du travail*, 53, 3, p. 349-368.

WELLER J.-M., 2012, « Comment ranger son bureau ? Le fonctionnaire, l'agriculteur, le droit et l'argent », *Réseaux*, 171, 1, p. 67-101.

WELLER J.-M., 2018, « Les figures de l'usager dans les réformes de modernisation des services publics », *Informations sociales*, 198, 3, p. 48-56.

WILLEMEZ L., 2003, « Quand les syndicats se saisissent du droit. Invention et redéfinition d'un rôle », *Sociétés contemporaines*, 52, 4, p. 17.

WILLEMEZ L., 2015, « Un champ mis à l'épreuve. Structure et propriétés du champ juridique dans la France contemporaine », *Droit et société*, 89, 1, p. 129-149.

WILLEMEZ L., 2017a, « Une pédagogie du droit sous contrainte. Les syndicalistes et les inspecteurs du travail dans l'activité de consultation juridique », *Politix*, 118, 2, p. 103-130.

WILLEMEZ L., 2017b, *Le travail dans son droit. Sociologie historique du droit du travail en France (1892-2017)*, Issy-les-Moulineaux, LGDJ, coll. « Contextes Culture du droit ».

WILLEMEZ L., 2021, « Le tournant entrepreneurial du droit du travail en France (1982-2017). Politiques néo-libérales, aggiornamento académique et espace de production d'un « sens commun » », *L'Homme & la Société*, 212, 1, p. 169-194.

YAZDANPANAH H., 2021, *Les avocats d'entreprises et leurs clients : pratiques collectives et conseils individuels en droit social*, Thèse de doctorat en sciences politiques, Université de Lille (2018-2021).

ZARCA B., 1986, *L'artisanat français. Du métier traditionnel au groupe social*, Paris, Economica.

ZOLESIO E., 2012, *Chirurgiens au féminin ? Des femmes dans un métier d'hommes*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, coll. « Le sens social ».

ZOUGBÉDÉ É., 2021, « Au début était la grève. Les grèves du travail des sans-papiers : l'appropriation de routines conflictuelles », *Revue européenne des migrations internationales*, 37, 1-2, p. 207-227.

Autres sources

Pour garantir l'anonymat, certaines sources n'ont pas pu être citées, dans la mesure où elles mentionnaient le département où l'enquête a été faites ou, dans le cas d'articles de presse, de données relatives aux entreprises et aux trajectoires professionnelles de leurs acteur.es, le nom des personnes, des entreprises et des établissements.

I. Sources syndicales et professionnelles

CHANGE.ORG, non daté, Pétition « Abandon des poursuites contre Anthony Smith ». URL: https://www.change.org/p/muriel-p%C3%A9nicaud-abandon-des-poursuites-contre-anthony-smith, consulté le 21 décembre 2022.

CONFÉDÉRATION DE L'ARTISANAT ET DES PETITES ENTREPRISES DU BÂTIMENT, 19 mars 2020, « La CAPEB conteste l'appel du Ministère de l'Intérieur à poursuivre les chantiers ». URL : https://www.capeb.fr/actualites/la-capeb-conteste-l-appel-du-ministere-de-l-interieur-a-poursuivre-les-chantiers, consulté le 19 décembre 2022.

FO-TEFP, 8 juin 2018, « Compte-rendu du CTM du 5 juin 2018 ». URL: http://fotefp.fr/FO_TEFP/PAGE_resultat_recherche/JA8AAG8GISoBAA), consulté le 17 novembre 2022.

SNITMO, 1967, « Service public bientôt centenaire… L'inspection du travail et de la main d'œuvre », Livre Blanc.

SNTEFP-CGT, juillet 2014, « Loi sur les nouveaux pouvoirs de l'inspection du travail : l'analyse du SNTEFP CGT », *Le Droit Ouvrier,* n°792.

SNTEFP-CGT, SUD-TAS ET SNUTEFE, 12 novembre 2014, « Ce n'est qu'un début… Le ministère est passé en force ? Résistons ! Non au volet de réorganisation des services du plan Sapin ! ». URL : https://www.sud-travail-affaires-sociales.org/IMG/pdf/Tract_interOS_CGT-SUD-SNU_Resistons_reforme_IT_nov._2014-2.pdf, consulté le 17 novembre 2022.

SNTEFP-CGT, 3 janvier 2015, « Élections du 4 décembre 2014 : les résultats des différents scrutins ». URL : https://cgt-tefp.fr/elections-du-6-decembre-2018-les-resultats-des-differents-scrutins/, consulté le 27 décembre 2022.

SNTEFP-CGT, SUD-TAS, SNUTEFE FSU, FO-TEFP, 12 juin 2015, « WIKI'T : le nouvel outil de la DGT pour piloter/fliquer l'inspection du travail », site du SNTEFP-CGT. URL : https://cgt-tefp.fr/wikit-le-nouvel-outil-de-la-dgt-pour-piloterfliquer-linspection-du-travail-tract-cgt-sud-snutefe-fsu-fo/, consulté le 17 novembre 2022.

SNTEFP-CGT, SUD-TAS, SNUTEFE FSU, 9 octobre 2015, « Wiki'T : le CHSCT-M du 7 octobre 2015 rend un avis négatif », site du SNTEFP-CGT. URL : https://cgt-tefp.fr/wikit-le-chsct-m-du-7-octobre-2015-rend-un-avis-negatif/, consulté le 17 novembre 2022.

SNTEFP-CGT, 11 décembre 2015, « La CGT appelle les agents de contrôle et de secrétariat à ne pas utiliser Wiki't », site du SNTEFP-CGT. URL : https://cgt-tefp.fr/la-cgt-appelle-les-agents-de-controle-et-de-secretariat-a-ne-pas-utiliser-wikit/tract-cgt-boycott-wikit-2015/, consulté le 17 novembre 2022.

SNTEFP-CGT, 20 décembre 2016, « Compte-rendu du CTM du 15 décembre 2016 ». URL : https://cgt-tefp.fr/compte-rendu-du-ctm-du-15-decembre-2016/, consulté le 17 novembre 2022.

SNTEFP-CGT, 18 mai 2017, « Une plateforme intersyndicale en défense des missions de service public, contre les réorganisations et les suppressions de postes ». URL: https://cgt-tefp.fr/une-plateforme-intersyndicale-en-defense-des-missions-de-service-public-contre-les-reorganisations-et-les-suppressions-de-postes/, consulté le 4 janvier 2023.

SNTEFP-CGT, 13 mars 2018, « Les syndicats boycottent le CTM du 13 mars 2018 et obtiennent une audience avec le cabinet de la ministre ». URL: https://cgt-tefp.fr/boycott-ctm-13-mars-2018-audience-ministre/, consulté le 4 janvier 2023.

SNTEFP-CGT, non daté, « Compte rendu CTM du 5 juin 2018 ». URL : https://cgt-tefp.fr/wp-content/uploads/2018/06/Compte-rendu-CTM-du-5-juin-2018.pdf, consulté le 17 novembre 2022.

SNTEFP-CGT, 6 décembre 2018, « Élections du 6 décembre 2018 : les résultats des différents scrutins ». URL : https://cgt-tefp.fr/elections-du-6-decembre-2018-les-resultats-des-differents-scrutins/, consulté le 27 décembre 2022.

SNTEFP-CGT, 18 mars 2020, « Covid-19 : protégeons les salarié-es avant les entreprises !! La CGT-TEFP met à votre disposition une lettre d'observations et un constat d'exercice légitime du droit de retrait ». URL : https://cgt-tefp.fr/covid-19-protegeons-les-salarie-es-avant-les-entreprises-la-cgt-tefp-met-a-votre-disposition-une-lettre-dobservations-et-un-constat-dexercice-legitime-du-droit-de-retrait/, consulté le 4 janvier 2023

SNTEFP-CGT, 20 mars 2020, « Covid-19 : le DGT en chef de guerre ». URL : https://cgt-tefp.fr/covid-19-le-dgt-en-chef-de-guerre/, consulté le 4 janvier 2023.

Déclaration intersyndicale CGT-SUD-FSU-FO au Comité Technique Ministériel du 5 janvier 2017, site du SNTEFP-CGT. URL: https://cgt-tefp.fr/code-de-deontologie-de-linspection-du-travail-le-ctm-du-5-janvier-2017-boycotte-par-lensemble-des-organisations-syndicales/, consulté le 6 février 2021.

Pétition intersyndicale CGT-SUD-FO-FSU-CNT-UNSA, décembre 2016, « Retrait du code de déontologie de l'inspection du travail ! », https://www.change.org/p/myriam-el-khomri-retrait-du-projet-de-code-de-d%C3%A9ontologie-de-l-inspection-du-travail, consulté le 9 février 2021.

SYNTEF-CFDT, 26 février 2013, « Totem et tabou de l'inspection du travail "à la française" ». URL : https://syntef-cfdt.fr/2013/02/26/totem-et-tabou-de-linspection-du-travail-a-la-francaise/, consulté le 17 novembre 2022.

SYNTEF-CFDT, 29 novembre 2013, « Le principe d'indépendance de l'inspection du travail : un prétexte pour refuser toute évolution? ». URL : https://syntef-cfdt.fr/2013/11/29/le-principe-

dindependance-de-linspection-du-travail-un-pretexte-pour-refuser-toute-evolution/, consulté le 17 novembre 2022.

SYNTEF-CFDT, 16 janvier 2017, « Un code de déontologie pour quoi faire ? Notre déclaration en CTM du 5 janvier 2017 », site du SYNTEF-CFDT. URL : https://syntef-cfdt.fr/2017/01/16/un-code-de-deontologie-pour-quoi-faire-pour-proteger-et-clarifier/, consulté le 17 novembre 2022.

SYNTEF-CFDT, 16 novembre 2017, « Pour débattre d'un code de déontologie de l'inspection du travail protecteur des agents ! », site du SYNTEF-CFDT. URL: https://syntef-cfdt.fr/2016/11/16/pour-debattre-dun-code-de-deontologie-de-linspection-du-travail-protecteur-des-agents/, consulté le 17 novembre 2022.

SYNTEF-CFDT, 21 juin 2018, « CHSCT-M du 21 juin 2018 : Déclaration préalable ». URL : https://syntef-cfdt.fr/2018/06/23/chsct-m-du-21-juin-2018-declaration-prealable/, consulté le 17 novembre 2022.

SYNTEF-CFDT, non daté, « Compte rendu du Comité Technique Ministériel reconvoqué et du Comité Technique Ministériel du 5 juin 2018 ». URL : https://syntef-cfdt.fr/wp-content/uploads/2020/12/CTM-05-06-2018_CR.pdf, consulté le 17 novembre 2022.

SYNTEF-CFDT, UNSA-ITEFA, 7 mars 2014, « Communiqué de presse projet "Ministère Fort" ». URL : https://itefa.unsa.org/IMG/pdf/7_Mars_2014_Communique_de_presse_UNSA_ITEFA_et_SYNTEF_CFDT_reforme_du_systeme_d_inspection_du_travail.pdf consulté le 17 novembre 2022.

UNSA-ITEFA, 2014, « CHSCT Ministériel : le travail impossible de ces 3 dernières années… ». URL : https://itefa.unsa.org/?CHSCT-Ministeriel-le-travail, consulté le 17 novembre 2022.

UNSA-ITEFA, 21 juin 2018, « CHSTM du 21 juin 2018 : un rendez-vous manqué ? ». URL : https://itefa.unsa.org/?CHSTM-du-21-juin-2018-un-rendez-vous-manque, consulté le 17 novembre 2022.

II. Sources législatives et réglementaires

Codes

Code du travail

Code de procédure pénale

Code de procédure civile

Lois, décrets et circulaires, par ordre chronologique

Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires.

Loi n° 98-546 du 2 juillet 1998 portant diverses dispositions d'ordre économique et financier.

Ministère de la Justice, 19 février 1999, « Circulaire de la direction des Affaires criminelles et des Grâces. Mise en place de pôles économiques et financiers dans certaines juridictions spécialisées ».

Ministère des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité, Journal officiel n° 0192 du 21 août 2003, *Décret n°2003-770 du 20 août 2003 portant statut particulier du corps de l'inspection du travail*.

Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social, Journal officiel n° 0083 du 8 avril 2016, *Ordonnance n° 2016-413 du 7 avril 2016 relative au contrôle de l'application du droit du travail*.

Ministère de la Justice, Bulletin officiel du ministère de la Justice n° 2016-07 du 29 juillet 2016, *Circulaire du 18 juillet 2016 du droit pénal du travail, Présentation de l'ordonnance n° 2016-413 du 7 avril 2016, Coordination des sanctions administratives et pénales en droit du travail*.

Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels.

Ministère de la Justice, Bulletin officiel du ministère de la Justice n° 2017-03 du 31 mars 2017, *Circulaire du 20 mars 2017 relative à l'audition de personnes soupçonnées par les fonctionnaires et agents dotés de pouvoirs de police judiciaire en vertu de lois spéciales, suite à la modification de l'article 28 du code de procédure pénale par la loi n° 2016-731 du 3 juin 2016*.

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, Journal officiel n° 0089 du 14 avril 2017, *Décret n° 2017-541 du 12 avril 2017 portant code de déontologie du service public de l'inspection du travail*.

Ministère du travail, Journal officiel n° 0223 du 23 septembre 2017, *Ordonnance n° 2017-1386 du 22 septembre 2017 relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise et favorisant l'exercice et la valorisation des responsabilités syndicales.*

Projet de loi n° 234 de programmation des finances publiques pour les années 2018 à 2022, enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 27 septembre 2017, présenté au nom de M. Édouard Philippe, Premier ministre, par M. Gérald Darmanin, ministre de l'Action et des Comptes publics.

Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.

III. Articles de presse et communiqués de presse en ligne

Éditions législatives, 20 octobre 2022, « La justice annule la sanction de l'inspecteur du travail Anthony Smith ». URL: https://www.editions-legislatives.fr/actualite/la-justice-annule-la-sanction-de-linspecteur-du-travail-anthony-smith/, consulté le 21 décembre 2022.

Forboteaux I., 16 septembre 2020, « Anthony Smith : “Celui qui a dit que j’étais coupable a décidé de la sanction. Ce n'est en aucun cas le droit” », *France 3 grand-est*. URL : https://france3-regions.francetvinfo.fr/grand-est/marne/reims/anthony-smith-celui-qui-dit-que-j-etais-coupable-decide-sanction-ce-n-est-aucun-cas-droit-1873894.html, consulté le 19 décembre 2022.

Goanec M., 25 décembre 2016, « Le code de déontologie qui inquiète les inspecteurs du travail », *Mediapart*. URL : https://www.mediapart.fr/journal/economie/251216/le-code-de-deontologie-qui-inquiete-les-inspecteurs-du-travail, consulté le 27 octobre 2022.

Goanec M. et Israël D., 30 mars 2020, « L’inspection du travail gère avec peine les revirements du pouvoir », *Mediapart*. URL : https://www.mediapart.fr/journal/france/300320/l-inspection-du-travail-gere-avec-peine-les-revirements-du-pouvoir, consulté le 3 janvier 2023.

L’Humanité, 12 octobre 2017, « Paris. Ouverture de “la chasse aux DRH dans le XVIe” ». URL: https://www.humanite.fr/videos/paris-ouverture-de-la-chasse-aux-drh-dans-le-xvie-643653, consulté le 18 février 2021.

Pécresse J.-F., 11 février 2016, « Désarmer les shérifs du droit social », *Les Échos*. URL : https://www.lesechos.fr/2016/02/desarmer-les-sherifs-du-droit-social-1110080, consulté le 17 novembre 2022.

Philippin Y., 19 mars 2020, « Covid-19: Pénicaud demande de “challenger” les entreprises qui baissent le rideau », *Mediapart*. URL : https://www.mediapart.fr/journal/france/190320/covid-19-penicaud-demande-de-challenger-les-entreprises-qui-baissent-le-rideau, consulté le 19 décembre 2022.

Rimbert K., 4 décembre 2019, « Kopp Johnson, le rappeur des Gilets jaunes : “Ça a changé ma vie” », *Le Parisien*. URL : https://www.leparisien.fr/culture-loisirs/kopp-johnson-le-rappeur-des-gilets-jaunes-ca-a-change-ma-vie-04-12-2019-8209935.php, consulté le 12 août 2022.

Tribunal administratif de Nancy, « Communiqué de presse. Annulation de la sanction prise contre M. Smith, inspecteur du travail », 20 octobre 2002. URL : http://nancy.tribunal-administratif.fr/Actualites-du-Tribunal/Communiques-de-presse/Communique-de-presse29, consulté le 16 décembre 2022.

IV. Autres sources documentaires

Anact, 6 mai 2019, « Areso, le dispositif d’appui aux relations sociales ». URL : https://www.anact.fr/areso, consulté le 23 juillet 2022.

Bois R. (réalisateur), 1998, *La Dernière Digue - L'Inspection du travail,* Kuiv Productions / France 2.

Bruna-Rosso F., Loire P. et Chapuis L., 2018, « Expertise agréée, pour le compte du CHSCT-M Travail, sur les conséquences, en termes d’organisations et conditions de travail pour les agents, du projet de réorganisation des services en charge des renseignements », Secafi - groupe Alpha.

Capus E. et Taillé-Polian S., 2019, « L'inspection du travail : un modèle à renforcer. Rapport d'information fait au nom de la commission des finances sur l'inspection du travail », Rapport de la commission des finances du Sénat n° 746.

Carsin C. et Ville C., 2016, « Recrutement, formation et parcours professionnels des membres du corps de l'inspection du travail », Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales n° 2016-032R.

Chetcuti C., 1992, « Éléments d'une déontologie de l'inspection du travail », IGAS.

Commission nationale de l'informatique et des libertés, 20 novembre 2015, « Délibération n° 2015-355 du 6 octobre 2015 autorisant la Direction générale du travail à mettre en œuvre un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé "WIKI'T" ayant pour finalité la gestion des dossiers d'établissements par les services de l'inspection du travail ». URL : https://www.legifrance.gouv.fr/cnil/id/CNILTEXT000031494231/, consulté le 28 décembre 2022.

Cour des Comptes, février 2016, « L'inspection du travail: une modernisation nécessaire », Rapport public annuel- Tome 1, les observations.

Cour des Comptes, avril 2020, « Le bilan de la transformation de l'inspection du travail », Exercices 2014 à 2019, Communication à la commission des finances, de l'économie générale et du contrôle budgétaire de l'Assemblée nationale.

Darcos X., 2010, « Préface aux principes de déontologie pour l'inspection du travail ».

Deroche C., Jomier B. et Vermeiller S., 8 décembre 2020, « Santé publique : pour un nouveau départ - Leçons de l'épidémie de covid-19 », rapport n° 199 (2020-2021) fait au nom de la CE Évaluation des politiques publiques face aux pandémies. URL : www.senat.fr/rap/r20-199-1/r20-199-1.html, consulté le 19 décembre 2022.

Direction générale du travail, 2010, « Principes de déontologie pour l'inspection du travail ».

Direction générale du travail, 2012, « Instruction 2012/11 sur les procès-verbaux de l'inspection du travail ».

Direction générale du travail, 2013, « Instruction 2013/12 relative à l'accès au droit et au déploiement de l'Observatoire de la demande de renseignements ».

Direction générale du travail et direction des ressources humaines, 11 décembre 2014, « Note aux Directeurs régionaux des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi et à Monsieur le directeur de l'Institut national du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle ».

Direction générale du travail, septembre 2016, « Incidents de contrôle. La prévention et la gestion », *Les guides de la DGT*.

Direction générale du travail, 2018, « Note de service concernant la loi n°2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance ».

Direction générale du travail, direction des ressources humaines, 2018, « Instruction 03/2018 relative à l'exercice de la mission d'accès au droit par les Direccte et aux services de renseignements ».

Direction générale du travail, direction des ressources humaines, 2019, « Instruction relative à l'évaluation des agents du système d'inspection du travail ».

Direction générale du travail, février 2020, « Tableau de bord du système d'inspection du travail. Janvier 2019 – décembre 2019 », version : V1.0.8.

Direction générale du travail, 7 février 2020, « Note à Mesdames les Directrices et Messieurs les Directeurs Régionaux des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi, et à Mesdames les Directrices et Messieurs les responsables d'unités départementales, sur le boycott des intérims et du traitement des demandes d'autorisation de rupture ou de transfert du contrat de travail des salariés protégés ».

Direction générale du travail, 30 mars 2020, « Note relative aux modalités d'intervention du système d'inspection du travail dans les entreprises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire ».

Direction générale du travail, novembre 2020, « Tableau de bord du système d'inspection du travail – janvier à septembre 2020 », version : 1.1.b.

Direction générale du travail, 2020, « Rapport d'activité 2019—Perspectives 2020 », Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion.

Direction générale du travail, 2021, « Les effectifs du SIT : principes, état des lieux et repères ».

Direction générale du travail – DASIT 2, septembre 2019, « Guide relatif aux décisions administratives en matière de rupture ou de transfert du contrat de travail des salariés protégés », *Les guides de la DGT*, mise à jour en décembre 2021.

Direction générale du travail, 2022, « PNA 2020-2022 – Consultation des agents du SIT. Synthèse des retours ».

Direction des risques professionnels, 2020, « Rapport annuel 2019 - éléments statistiques et financiers », Assurance maladie.

Folcher V., Kelhetter F. et Poret C., 2015, « Analyse ergonomique de Wiki't—Étude pour le CHSCT-M et l'Administration du Ministère du Travail », *Eretra* (Études et recherches sur le travail).

Gourc G., 2021, *Usager : je t'aime, moi non plus*, Mémoire de master 2, Institut de Psychologie, Université Lumière-Lyon 2.

Impôts.gouv.fr, 6 mars 2019, « Le rescrit fiscal ». URL : https://www.impots.gouv.fr/portail/professionnel/le-rescrit-fiscal, consulté le 29 décembre 2022).

INRS, 2015, « Mémento du règlement CLP Classification, étiquetage et emballage des produits chimiques ». URL : https://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/ED/TI-ED-6207/ed6207.pdf, consulté le 6 juillet 2022.

INRS, 2022, « Les valeurs limites d'exposition professionnelle. Moyens de prévention, dispositifs de mesure et d'évaluation », ED6443.

Insee, 26 novembre 2019, « Diplôme d'études supérieures spécialisées / DESS », URL : https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c2148, consulté le 23 juillet 2022.

Insee, 18 mars 2021, « Population selon le sexe et la catégorie socioprofessionnelle. Données annuelles de 2014 à 2020 », *Chiffres clés*. URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/2381478, consulté le 25 août 2021.

Insee, 22 septembre 2022, « Dossier complet – France ». URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=FRANCE-1, consulté le 8 décembre 2022.

Insee, 27 février 2018, « Tableaux de l'économie française édition 2018 – Catégories d'entreprises ». URL : https://www.insee.fr/fr/statistiques/3303564?sommaire=3353488, consulté le 12 janvier 2023.

Inspection générale des affaires sociales, 1972, « Note technique n° 5/72 sur le contrôle des établissements assujettis ».

Inspection générale des finances, Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies et Inspection générale des affaires sociales, février 2012, Rapport « Évaluation de la mise en place des Direccte ».

Lecocq C., Dupuis B. et Forest H., 2018, « Santé au travail : Vers un système simplifié pour une prévention renforcée », Rapport fait à la demande du Premier Ministre.

Ministère de l'Action et des Comptes publics, décembre 2018, « Résultats des élections professionnelles pour les comités techniques dans la Fonction publique en 2018 ».

Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, non daté, « Le CICE, c'est quoi? ». URL: https://www.economie.gouv.fr/le-cice-cest-quoi, consulté le 21 novembre 2022.

Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique, 2010, *Rapport annuel sur l'état de la Fonction publique*, « Faits et chiffres 2009-2010 », La Documentation française.

Ministère de la Réforme de l'État, de la Décentralisation et de la Fonction publique, 2012, *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique*, « Titre 2 : Faits et chiffres », La Documentation française.

Ministère de la Transformation et de la Fonction publiques, 16 septembre 2016, « Le référentiel Marianne : nouvelle version (sept. 2016) ». URL : https://www.modernisation.gouv.fr/etudes-et-referentiels/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version, consulté le 4 juin 2021.

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 2013, « Pour un Ministère du Travail fort – Dossier information inspection du travail ». URL : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dossier_information_IT.pdf, consulté le 27 octobre 2022.

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, «5 octobre 2015, « Arrêté fixant la composition du jury de l'examen professionnel d'accès au corps de l'inspection du travail au titre de l'année 2015 ».

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, novembre 2015, « Examen professionnel d'accès au corps de l'inspection du travail pour 2015 – rapport de la présidente du jury ». URL : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_jury_epit_2015.pdf, consulté le 17 novembre 2022.

Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, 28 octobre 2016, « Arrêté fixant la composition du jury du concours réservé pour l'accès au corps de l'inspection du travail au titre de l'année 2016 ».

Ministère du Travail, 2017, « L'inspection du travail en 2016 », rapport rédigé à l'intention du Bureau international du travail en application des conventions de l'Organisation internationale du travail.

Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, 11 avril 2020, « Les missions et les prérogatives de l'inspection du travail », mis à jour le 24 novembre 2021. URL : https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/le-reglement-des-conflits-individuels-et-collectifs/article/les-missions-et-les-prerogatives-de-l-inspection-du-travail-375384, consulté le 4 novembre 2022.

Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, non daté, « Le règlement des conflits individuels et collectifs ». URL : https://travail-emploi.gouv.fr/droit-du-travail/le-reglement-des-conflits-individuels-et-collectifs/, consulté le 4 novembre 2022.

Organisation internationale du travail, 1947, « Convention n° 81 sur l'inspection du travail ».

Organisation internationale du travail, 2016, « Guide sur l'harmonisation des statistiques d'inspection du travail ».

Portail de la Fonction publique, non daté, « Le complément indemnitaire annuel (CIA) ». URL : https://www.fonction-publique.gouv.fr/complement-indemnitaire-annuel-cia, consulté le 7 janvier 2023.

Secrétariat général des ministères chargés des affaires sociales, DRH-SDIA ASC, septembre 2017, « Les contrôleurs du travail ».

Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique, septembre 2016, « Référentiel Marianne ».

Service-public.fr, 2 avril 2021, « Autorisation de travail d'un étranger salarié en France ». URL : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2728, consulté le 10 juin 2021.

SERVICE-PUBLIC.FR, 28 novembre 2021, « Paiement en espèces ». URL: https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10999, consulté le 10 janvier 2023.

SERVICE-PUBLIC.FR, 29 novembre 2022, « Congés payés ». URL : https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2258, consulté le 10 janvier 2023

STRUILLOU Yves, 2019, « Lettre du DGT aux agents du système d'inspection du travail ».

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DE NANCY, 3E CHAMBRE, 2022, Décision N°2002450, Audience du 28 septembre 2022, Décision du 20 octobre 2022. URL : http://nancy.tribunal-administratif.fr/content/download/193941/1837806/version/1/file/2002450.pdf, consulté le 21 décembre 2022.

UNÉDIC, 11 mars 2022, « Principales règles de l'indemnisation – démission ». URL : https://www.unedic.org/indemnisation/fiches-thematiques/demission, consulté le 10 janvier 2023.

VIE PUBLIQUE.FR, 2018, « Action publique 2022 : les annonces du comité interministériel », URL : https://www.vie-publique.fr/en-bref/20028-action-publique-2022-les-annonces-du-comite-interministeriel, consulté le 27 octobre 2022.

VILBOEUF Laurent, mai 2017, « Les amendes administratives en droit du travail après l'ordonnance du 7 avril 2016 », *Droit social,* n°5, p. 432-435.

Annexes

Annexe n° 1. Synthèse des matériaux par département

		Flarois (septembre 2017-juin 2018)	**Baldanois** (juillet-octobre 2018)	**Gonelois** (novembre 2018-juin 2019)
Entretiens	Salarié.es	0	**7**	0
	Représentant.es du personnel	**9**	0	1
	Animateur.es de permanences syndicales	**10 (13 personnes) + 17 observations**	0	1
	Membres d'organisations patronales	2	1	0
	Représentant.es de direction	0	2	1
	Agents IT (SR)	1	**7**	0
	Agents IT (UC) (+ autres dépts : 7)	13	**8**	11
Obs.	Services de renseignements	0	**Rdv physiques : 70** Questionnaires : 147	Rdv physiques : 42
			Rdv tél. : 37	Rdv tél. : 14
	Unités de contrôle	0	30	**50**

Par entretien, nous entendons entretien enregistré et n'incluons pas les discussions informelles.

SR : service de renseignements, UC : unité de contrôle

Annexe n° 2. Données socio-démographiques anonymisées par département

Département	**Flarois**		**Baldanois**		**Gonelois**	
Préfecture	Flar		Baldan		Gonel	
Région	Grand-Flarois		Grand-Baldanois		Grand-Gonelois	
Antennes détachées	Aucune		Aucune		Gonelbis Gonelter	
Nombre d'agents	UC : 49	SR : 10	UC : 32	SR : 7	UC : 58	SR : 9
CSP par rapport à la moyenne nationale (en proportion /100) en 2019	Employé.es -3 % Ouvrier.es -4 % **CPIS +6 %**		Employé.es +3 % **Ouvrier.es +5 %** CPIS 0 %		Employé.es -8% Ouvrier.es -12 % **CPIS +26 %**	
Secteur d'activité par rapport à la moyenne nationale (en proportion /100) en 2019	Industrie 0 % **Com, serv. +6 %** Construction -0,5 %		Industrie -2 % Com, serv. **+5 %** Construction **+1 %**		Industrie -3 % **Com, serv. +16 %** Construction -4 %	
Salaire net horaire moyen par rapport à la moyenne nationale en 2019	+1 €		-0,1 €		+10 €	
Taux de pauvreté par tranche d'âge du référent fiscal, par rapport à la moyenne nationale en 2019 (en proportion /100)	-0,3 %		+1,3 %		-2,6 %	

CPIS : cadres et professions intellectuelles supérieures

CSP : catégorie socio-professionnelle

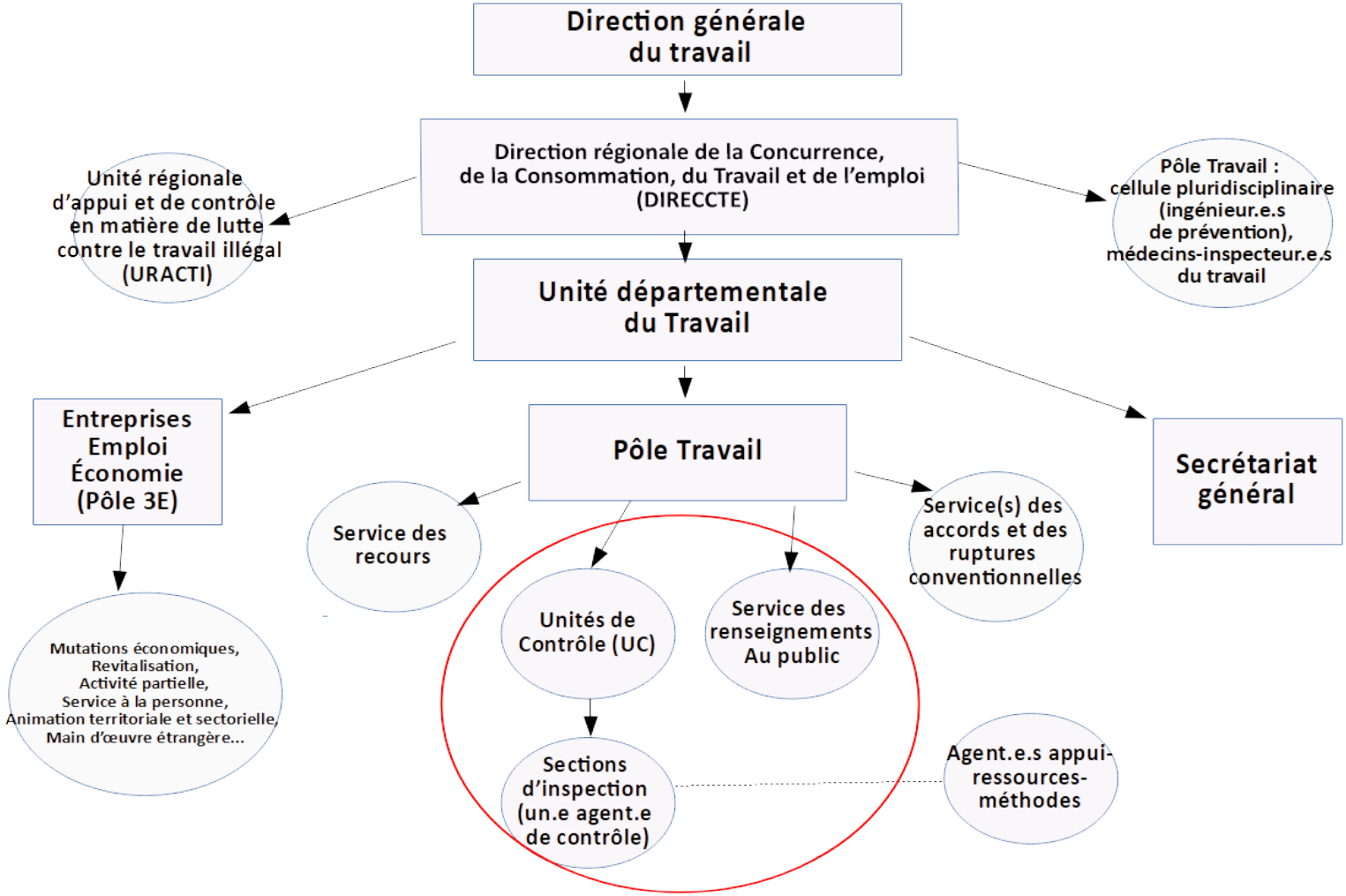
Com, serv. : commerce et services

UC : Unité de contrôle

SR : Service de renseignements

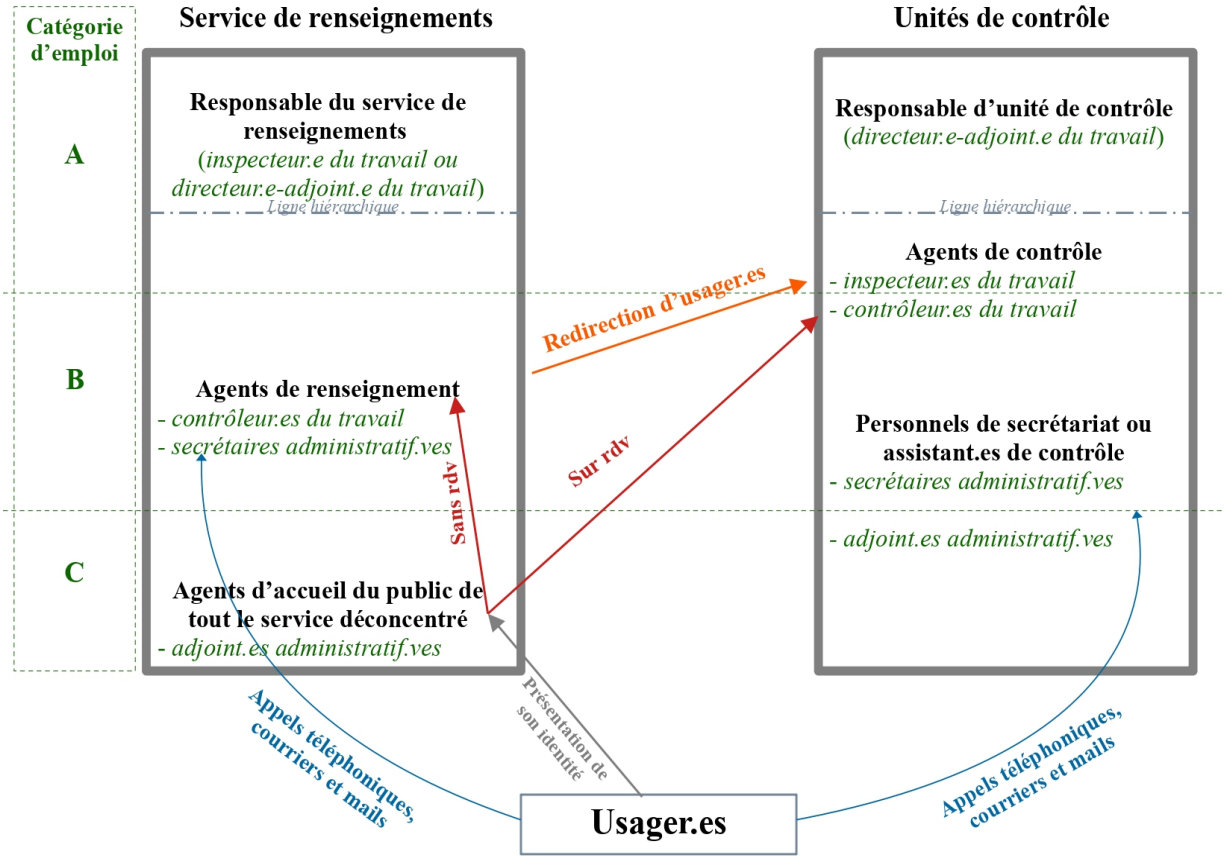
Annexe n° 3. Services des Direccte et des directions départementales en 2019

Organigramme-type sur la base des observations de l'auteure, pouvant varier selon chaque département



Annexe n° 4. Représentations synthétiques de l'organisation du travail à l'inspection du travail

Annexe n° 4.1. Schéma de l'organisation du travail



Annexe n° 4.2. Répartition des agents par poste, corps, catégorie et fonction

Les services de renseignements

Poste	Corps	Catégorie	PCS niveau 1 (Insee)	Fonction
Responsable du service de renseignements	Inspecteur.e du travail ou directeur.e-adjoint.e du travail	A	Cadres et professions intellectuelles supérieures (3)	Animation du service
Agent de renseignement	Contrôleur.e du travail Mise en extinction : 2023	B	Professions intermédiaires (4)	Renseignement du public
	Secrétaire administratif.ve Concours interministériel	B	Professions intermédiaires (4)	Renseignement du public Fonctions d'instruction annexes

Les unités de contrôle

Poste	Corps	Catégorie	PCS (insee)	Fonction
Responsable d'unité de contrôle (RUC)	Directeur.e-adjoint.e du travail	A	Cadres et professions intellectuelles supérieures (3)	Mise en œuvre de l'action collective, de l'animation, de l'accompagnement et du pilotage de l'activité des agents de contrôle
Agent de contrôle	Inspecteur.e du travail	A	Cadres et professions intellectuelles supérieures (3)	Pouvoir de décision administrative Contrôle des entreprises +50
	Contrôleur.e du travail Mise en extinction : 2023	B	Professions intermédiaires (4)	Pas de pouvoir de décision administrative Contrôle des entreprises -50
Assistant.e de contrôle	Secrétaire administratif.ve Concours interministériel	B	Professions intermédiaires (4)	Assistance des agents de contrôle dans la réalisation de leurs activités Contrôle de conformité administrative de certaines obligations des entreprises
	Adjoint.e administratif.ve	C	Employé.es (5)	Assistance des agents de contrôle dans la réalisation de leurs activités

Annexe n° 5. Tableau des principaux entretiens cités dans la thèse

Annexe n° 5.1. Entretiens avec les agents de renseignement

Lieu	Prénom et nom	Âge	Poste	Diplôme	Trajectoire et aspirations professionnelles antérieures	Ancienneté au ministère	Données familiales (si connues)
Baldanois	Thibault Risti	28	Secrétaire administratif	M1 histoire-géo	A tenté le CAPES Voulait travailler en préfecture	4 ans	Mère assistante de direction, père agent SNCF puis cadre SNCF
	Gaël Baurin	35	Secrétaire administratif	M1 histoire-géo	A tenté le CAPES A travaillé comme prof en CFA	3 ans	Père instituteur, mère maîtresse de maison dans un foyer pour personnes en difficulté
	Serge Floria	≈ 60	Contrôleur du travail	DUT finances-comptabilité	Voulait être « dans les bureaux », a commencé catégorie C (aux SR)	37 ans	Père commerçant (épicerie), mère infirmière
	Jacqueline Muriet	60	Contrôleuse du travail	CAP d'aide-comptable	A commencé à travailler à 17ans, travaillé comme secrétaire dans une association pendant 11 ans	28 ans	Frère postier
	Patrice Tanqueville	≈ 55	Inspecteur du travail / chef de service	Master 2	A exercé en section auparavant	38 ans	NR
	Robert Ducèdre	59	Contrôleur du travail	Bac	Ancien militaire (radiogoniomètre), entré comme catégorie C au ministère	21 ans	Père comptable, mère pharmacienne
	Pierre Daforre	57	Contrôleur du travail	Bac	Contractuel puis CT	41 ans	Parents ouvriers

Annexe n° 5.2. Principaux entretiens réalisés avec les agents de contrôle et cités

Nous restituons ici avant tout les entretiens enregistrés qui nous ont permis d'obtenir des données sur la trajectoire professionnelle de nos interlocuteur.es et qui ont été cités dans le corps de la thèse.

Lieu	Prénom et nom	Âge	Poste	Niveau de diplôme	Trajectoire et aspirations professionnelles antérieures	Données familiales	Ancienneté au ministère au moment de l'enquête	Ancienneté en section au moment de l'enquête
Baldanois	Marie Mounier	42	IT	Maîtrise en droit public	A tenté IRA, inspection des impôts	Parents « dans les bibliothèques universitaires », grands-parents instituteur.es	16 ans	8 ans
	Fabienne Neville	57	IT	Maîtrise droit privé + DESS droit de la concurrence	A tenté avocature (a eu le CAPA) et magistrature	Professeur.es au collège et au lycée	22 ans	20 ans
	Joséphine Ducrout	30	IT	M2 droit du travail/GRH, en alternance	N'a passé que l'IT	Père chef pâtissier, mère cheffe comptable	1 an	1 an
	Julien Grésy	39	IT	M2 droit social après une capacité de droit	A commencé sa carrière comme magasinier avec le bac, avant de reprendre des études après avoir rencontré un IT	Père guichetier à la poste, mère au foyer	11 ans	11 ans
	Fabrice Moretti	44	IT	Maîtrise droit social	A tenté avocature et IT ; entré comme CT	Père chauffeur de taxi, mère au foyer	10 ans	10 ans (4 comme IT)
	Ivan Legendre	≈ 35	IT	Maîtrise d'histoire	A tenté l'agrégation, entré comme CT, a « pris la liste de tous les métiers de fonctionnaire » / puis EPIT	NR	8 ans	8 ans (3 comme IT)

Lieu	Prénom et nom	Âge	Poste	Niveau de diplôme	Trajectoire et aspirations professionnelles antérieures	Données familiales	Ancienneté au ministère au moment de l'enquête	Ancienneté en section au moment de l'enquête
	Florent Gruaut	38	IT	M2 recherche, droit social	Avocature (CAPA manqué)	Parents inspecteur.es du travail	5 ans	5 ans
	Benoît Galien	≈ 40	IT	DEA droit public	Entré comme CT, puis EPIT	Père agent d'assurance, mère infirmière	18 ans	12 ans (3 comme IT)
Gonelois	Alain Ombert	52	CT	Bac ?	Ancien sous-officier dans l'armée	NR	12 ans	11 ans
	Nicolas Pignalle	34	IT	DUT gestion des entreprises et des administrations	Entré comme CT, puis concours interne	Parents employé.es à la Poste (catégorie C)	11 ans	5 ans (5 comme IT)
	Aziz Ramdaoui	45	CT	M1 histoire-géo	Manqué CAPES / reprise d'études en travaillant comme ouvrier. Puis EPIT en 2020	Père gérant de restaurant (Côte d'Ivoire)	8 ans	4 ans
	Daniel Cellier	50	IT	Licence de droit privé	Avait passé insp. des finances, des impôts, ANPE (en 2nds choix) / CRIT	Père insp. des finances (en fin de carrière), mère coiffeuse	19 ans	4 ans (2 comme IT)
	Stéphane Gayon	≈ 40	IT	Master RH	A exercé en RH puis en a eu marre ⇒ entré comme CT. Puis EPIT (2015)	Mère traductrice émigrée en France, famille très ancrée à gauche	9 ans	9 ans
	Valérie Machuel	39	IT	Master droit international et européen	A exercé comme traductrice juridique pendant 9 ans	Parents professeur.es du secondaire	2 ans	2 ans
	Marion Hugheneau	30	IT	M2 RH après IEP de province	N'a passé que l'IT	Parents dans la fonction publique	4 ans	4 ans

Lieu	Prénom et nom	Âge	Poste	Niveau de diplôme	Trajectoire et aspirations professionnelles antérieures	Données familiales	Ancienneté au ministère au moment de l'enquête	Ancienneté en section au moment de l'enquête
	Amélie Lechenel	32	IT	Master pluridisciplinaire consacré au travail et à l'emploi	A envisagé de faire de la recherche	Père technicien, mère *manager* dans une entreprise	5 ans	5 ans
	Sarah Balt	32	IT	M2 politiques publiques après IEP de province	A aussi tenté DGCCRS, douanes, banque de France	Père ingénieur, mère paysagiste (libéral)	6 ans	3 ans
	Léa Carbi	28	IT	M2 recherche en droit social	Goût du service public Avocature en plan B	Mère fonctionnaire	3 ans	2 ans
Flarois	Chantal Dussigne	41	IT	M1 administration économique et sociale	A hésité à être assistante sociale ou enseignante	Mère enseignante, père direction départementale de l'équipement	15 ans	15 ans
	Fanny Ruis	42	IT	M2 droit de la famille (et 2 années de doctorat)	A passé 13 concours dont magistrature, avocature. IT est le 1er qu'elle a eu	NR	15 ans	12 ans
	Vincent Bantigne	32	CT	M1 sociologie	N'a passé que l'IT	NR	5 ans	5 ans
	Zohra Bensaifi	≈ 45	IT	Université puis école des greffes	Ancienne greffière aux prud'hommes. A commencé CT	Parents immigré.es maîtrisant peu le français, pas d'info sur leur profession	6 ans	6 ans

NB : L'Examen professionnel d'inspecteur du travail (EPIT) est créé en 2013 puis transformé en Concours réservé d'inspecteur du travail (CRIT) en 2016. Avant cette date, les contrôleur.es du travail (CT) souhaitant devenir inspecteur.es (IT) passent un concours interne plus classiquement caractéristique du passage de catégorie B à catégorie A dans la Fonction publique.

Annexe n° 5.3. Entretiens réalisés avec des salarié.es sans mandat de représentation du personnel (Baldanois)

Prénom et nom	Âge	Profession	Secteur d'activité de l'établissement	Taille étab.	Ancienneté	Niveau de diplôme	Situation contractuelle à l'heure de la visite	Raison de la visite au service de renseignements
Bouchra Maadawi	49	Auxiliaire de vie	Aide à domicile	60	6 ans	CAP couture, CAP administration et comptabilité	CDI	Refus de rupture conventionnelle après avoir été acceptée en formation (non-rémunérée) de technicienne d'intervention sanitaire et sociale
Hamid Tawil	40	Ouvrier non qualifié	Commerce de détail d'équipements automobiles	5	5 ans	Mécanique de ferme, en Tunisie (diplôme reconnu en CAP par le Conseil général)	CDI / en arrêt de travail	Congés, prime de salissure
Soraya Taieb	34	Assistante de service hospitalier	Hébergement médicalisé pour personnes âgées	NR	2 ans	Baccalauréat professionnel (commerce)	CDD terminé	Refus de donner les documents de fin de contrat
Manuela Lupescu	27	Agent d'entretien	Autres activités de nettoyage des bâtiments et nettoyage industriel	20	6 ans	Baccalauréat (Roumanie)	CDI	Refus de prise de congés et problème de garde d'enfant
Hélène Nargel	35	Agent de service de restauration	Restauration collective sous contrat (entreprise prestataire de service pour un foyer : Hébergement social pour handicapés physiques)	NR (3 chez le prestataire)	6 mois	M1 gestion des organismes sanitaires et sociaux (non complété)	CDI / en arrêt de travail	Non paiement d'heures complémentaires, pose des congés, mutuelle

Prénom et nom	Âge	Profession	Secteur d'activité de l'établissement	Taille étab.	Ancienneté	Niveau de diplôme	Situation contractuelle à l'heure de la visite	Raison de la visite au service de renseignements
Selim Akhrif	43	Peintre en bâtiment	Travaux de peinture et vitrerie	10	7 ans	NR	Arrêt de travail prolongé	Transfert de contrat alors que poste aménagé suite à accident grave du travail
Marielle Komba	56	Auxiliaire de vie	Aide à domicile	300	1 mois	Bac, formation d'aide-soignante en Italie (problème de reconnaissance de diplôme)	Interdiction de travail	Rupture de période d'essai avec interdiction de travailler chez un concurrent
Karim Larjoun	27	Vendeur	Prêt-à-porter haut de gamme	NR	1 an	Ancien jeune espoir dans le sport, pas de diplôme	CDI / mis à pied	Contestation de mise à pied à titre conservatoire

Annexe n° 5.4. Entretiens réalisés avec des représentant.es du personnel

Prénom et nom	Âge	Syndicat	Mandat(s) – ancienneté des 1ers mandats	Niveau de diplôme, trajectoire pro	Profession	Ancienneté	Secteur d'activité	Taille étab.	Données familiales	Motif saisine IT
Lucas Dageau	≈ 30	CGT	DP – 1 an	NR	Comptable	6 ans	Technologie médicale	50	Père professeur, syndiqué à la CGT	Document unique d'évaluation des risques
Aude Poutrol	39	CGT	DP et DS – 4 ans	NR	Préparatrice en pharmacie	13 ans	Pharmacie	40	NR	Entrave syndicale, fonctionnement de l'instance DP
Stéphanie Clissot	45	CGT	DP – 3 ans	BTS	Technicienne	6 ans	Bureau d'études	20	Père cadre dans le bâtiment, mère cadre dans le transport international	Fonctionnement des instances, temps de travail, congés payés, entrave syndicale
Marina Ponty	≈ 35	CGT	DP puis DS	BTS industrie des matériaux souples	Assistante aux personnes à mobilité réduite	8 ans	Service auxiliaire des transports aériens	45	NR	Contrat de travail, entrave syndicale.
Sandrine Farel	47	CGT	Secrétaire CHSCT, DS, élue CE – 3 ans	Secrétaire, puis école privée de visiteuse médicale	Visiteuse médicale	21 ans	Entreprise pharmaceutique	166	Frère cadre, parents « pas du tout » syndiqué.es	RPS, droit d'alerte
Didier Levadeau	≈ 55	CGT	DP et DS, ancien élu CHSCT et élu CE – 18 ans	Ouvrier dans plusieurs entreprises	Ouvrier	17 ans	Entreprise métallurgique	250	NR	Heures supplémentaires non payées, discrimination syndicale

Prénom et nom	Âge	Syndicat	Mandat(s) – ancienneté des 1ers mandats	Niveau de diplôme, trajectoire pro	Profession	Ancienneté	Secteur d'activité	Taille étab.	Données familiales	Motif saisine IT
Thierry Kornik	≈ 50	Solidaires	DS, ancien secrétaire CHS – 4 ans	Ouvrier dans plusieurs entreprises	Factotum	NR	Activités de soutien aux bâtiments	NR	NR	Entrave, santé sécurité, recours abusif au travail temporaire
Blandine Margal	≈ 45	CGT	Secrétaire CE, SQ, détachée par sa fédération – au moins dix ans	NR	Vendeuse	27 ans	Enseigne de biens culturels	50-100	NR	Santé-sécurité, entrave
Josiane Bantet	52	CGT	Ancienne secrétaire CHSCT – 7 ans. DP et élue CE	NR	Prothésiste dentaire puis chargée de prévention	32 ans	Établissement de santé	900	NR	Fonctionnement du CHSCT, santé-sécurité
Monique Giacomo	≈ 55	CFTC	Secrétaire adjointe CE, élue CHS – 30 ans	NR	Secrétaire	35 ans	Assistance aux entreprises et aux particuliers	500	NR	RPS, écrêtage des heures supplémentaires

Annexe n° 5.5. Entretiens réalisés avec des permanencier.es syndicaux.ales

Prénom et nom	Structure	Organisation syndicale	Mandat(s)	Profession
Hervé Montrel	Union départementale du Flarois	FO	Conseiller prud'homal	Chauffeur routier
Bernard Grandy | Virginie Garcia	Union locale de Flaret	CGT	Conseiller du salarié / secrétaire de l'UL	Retraité EDF | profession intermédiaire dans la santé
Ibtissem Smaili | Guillaume Ransard	Union locale de Flaret	CGT	Défenseuse syndicale / ancien secrétaire de l'UL	Chômage | ingénieur informatique
Katia Bermond	Union régionale interprofessionnelle du Flarois	CFDT	Défenseuse syndicale	Éducatrice
Léo Pavani | Mehdi Abzouz	Union régionale interprofessionnelle du Flarois	CFDT	Défenseurs syndicaux	Employé de banque | moniteur-éducateur
Sébastien Ferreira	Syndicat départemental du Flarois	Solidaires	Animateur syndical	Salarié de Solidaires
Philippe Terran	Fédération commerce et services	Solidaires	Secrétaire de l'union syndicale territoriale des commerces du Gonelois	Salarié de la fédération
André Mougey	Union départementale du Flarois	CFTC	Conseiller prud'homal	Éducateur scolaire dans un établissement privé
Romuald Gras	Union départementale du Gonelois	CFE-CGC	NR	NR

Annexe n° 5.6. Entretiens réalisés avec des représentant.es de direction et membres d'organisations patronales

Membres d'organisations patronales

Prénom et nom	Organisation	Mandat	Profession
René Gorga / Karim Joumari	FBTP du Baldanois	Président de la commission sociale / responsable juridique et social	Employeur d'une entreprise de menuiserie bois (20 salarié.es) / salarié de l'organisation
Victor Tranchet	Medef du Flarois	Responsable service aux adhérent.es	Salarié de l'organisation
Joseph Guerrin / Xavier Dampuy	CPME de la région Grand-Flarois	Président et secrétaire de la CPME de la région Grand-Flarois	Salariés de l'organisation
Magali Pontelt	CPME de la région Grand-Flarois	Juriste de la CPME de la région Grand-Flarois	Salariée de l'organisation

Représentant.es de direction

Prénom et nom	Profession	Ancienneté	Secteur d'activité	Taille étab.
François Delcourt	Directeur des ressources humaines adjoint	3 ans	Assistance aux entreprises et aux particuliers	500
Lise Plessard	Responsable des ressources humaines de site	10 ans	Recherche et développement pharmaceutique	550
Marie Delon	Juriste au sein du pôle Ressources humaines	1 an	Entreprise de fabrication de produits de santé animale	1200

Annexe n° 6. Exemple d'autocollant affiché sur les portes des bureaux d'agents de contrôle au Flarois

Annexe n° 7. Capture d'écran du formulaire de l'Observatoire de la demande de renseignements rempli par les agents de renseignement, Baldanois, sept. 2018

OBSERVATOIRE DE LA DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Accueil | Formulaire | À propos de

Identification de la demande

* Département : [redacted] * Date : 11/09/2018 Calendrier * Forme de la demande :

Profil du demandeur

Département : [redacted] Statut : Type de contrat :

* Durée du travail : Non connue / Temps complet / Temps partiel

Entreprise

Département : [redacted] Activité(Code NAF niveau 2) :

* Effectifs : Non connu / 1 à 10 / 11 à 49 / 50 et plus

* Convention collective : Pas d'information / Aucune / IDCC (ou mot-clé)

* **Objet de la demande** (cinq choix au maximum)

- Rupture conventionnelle
- Licenciement personnel
- Licenciement économique
- Licenciement pour inaptitude
- Rupture autres motifs
- Démission
- Transfert du contrat de travail
- Rémunération
- Durée du travail
- Temps partiel
- CDD
- CTT
- Congés et absences
- Maternité, congé parental
- Règles contrats y compris contrats spécifiques
- Télétravail
- Procédures disciplinaires
- Maladie/AT/Inaptitude
- Discrimination
- Souffrance au travail
- Hygiène Sécu/conditions de travail
- IRP
- Formation professionnelle
- Activité partielle
- Procédure de RJ/LJ
- Travail illégal
- MOE Main d'œuvre étrangère
- Demande extérieure au service
- Autres

* **Réponse apportée** (cinq choix au maximum)

- Information/Conseil donné
- Examen de documents
- Remise de documents
- Information IT
- Orientation IT
- Orientation autre service DIRECCTE
- Orientation Défenseur des droits
- Orientation autres Administrations ou Organismes
- Orientation CPH
- Orientation IRP
- Orientation OS
- Orientation médecin du travail
- Orientation conseiller du salarié
- Intervention auprès de l'employeur

Expression libre

Tout effacer | Enregistrer | Imprimer & Enregistrer

Annexe n° 8. Questionnaire distribué aux usager.es du service de renseignements du Baldanois, dernière version (juil. 2018)

Une étudiante en sociologie réalise un stage au sein de nos services. Elle fait une recherche sur l'accueil du public, et souhaite donc recueillir des informations sur vos démarches. Ces informations sont **anonymes** et **confidentielles** et le questionnaire ne prend que 5 minutes à être rempli.

Vous êtes

- Un homme
- Une femme

Votre année de naissance : .....…

1. Quelle est l'activité principale de l'établissement dans lequel vous travaillez ?

.....

2. Dans cet établissement, quelle est votre profession ?

.....

3. Quel renseignement ou conseil cherchez-vous à avoir aujourd'hui et au sujet de quelle situation venez-vous ici ?

.....
.....
.....

4. Vous venez aux services de renseignements (entourez la réponse qui convient)

pour la première fois
pour la deuxième fois
pour la troisième fois ou plus

5. Si ce n'est pas votre première visite, quand étiez-vous venu la fois précédente ? .....

6. Si ce n'est pas votre première visite, quel renseignement ou conseil cherchiez-vous à avoir la dernière fois ?

.....

7. En quelle année avez-vous commencé à travailler dans votre établissement actuel ? .....…

8. Dans cet emploi, vous-êtes (entourez la réponse qui convient)

- Manœuvre ou ouvrier spécialisé
- Ouvrier qualifié, hautement qualifié, technicien d'atelier
- Employé de bureau, employé de commerce, personnel de service
- Technicien, agent de maîtrise, maîtrise administrative ou commerciale, VRP (non cadre)

- Ingénieur, cadre
- Autre, précisez : .....

9. Vous êtes (entourez la réponse qui vous convient)

- en apprentissage
- en CDD
- en CDI
- en contrat aidé
- en intérim
- autre : .....

10. Vous êtes

- à temps complet
- à temps partiel (taux : .....)

11. Combien de salariés environ y a-t-il dans votre établissement ? .....

12. Savez-vous s'il y a des représentants du personnel dans votre établissement (délégué syndical, délégué du personnel, élu CE, élu CHSCT?)

- Je ne sais pas
- Non, il n'y en a pas
- Oui, il y en a

13. S'il y a des représentants du personnel, êtes-vous allé les voir concernant votre situation ?

- Oui
- Non

14. Qui vous a conseillé de venir aux services de renseignements ?

- Je me suis renseigné sur Internet
- Un proche
- Les prud'hommes
- La Sécurité sociale
- Un syndicat
- Autre : .....

15. Avez-vous évoqué votre situation avec quelqu'un avant de venir aux services de renseignements ? (plusieurs réponses possibles)

- Oui, mes proches
- Oui, une assistante sociale
- Oui, un agent de la Sécurité sociale
- Oui, un inspecteur du travail
- Autre : .....

16. Avez-vous évoqué la situation avec votre employeur ou votre supérieur hiérarchique ?

- Non
- Oui, je lui en ai parlé
- Oui, je lui ai envoyé un mail
- Oui, je lui ai envoyé un courrier
- Autre : .....

***

Après votre rencontre avec un agent de nos services, l'étudiante souhaiterait prendre 5 à 10 minutes pour **discuter** avec vous du **déroulé de l'entretien** et de **votre ressenti**, de façon **anonyme** et **confidentielle**. Seriez-vous d'accord ?

- Oui, après mon entretien
- Oui, un autre jour
- Non, merci

Si vous souhaitez la recontacter pour la rencontrer ou lui faire des commentaires sur votre entretien, vous pouvez également la joindre à l'adresse suivante : axxx@xxx.net.

Si vous souhaitez être recontacté, vous pouvez laisser vos coordonnées ici :

Numéro de téléphone : .....

Adresse mail : .....

Merci beaucoup !

Annexe n° 9. Statistiques concernant les recours aux services de renseignements

Un certain nombre de réponses au questionnaire ont été recodées pour faire l'objet d'un traitement statistique. Le statut d'emploi, qui faisait l'objet d'une auto-déclaration, a été recodé en fonction des informations données sur la profession et sur l'activité principale de l'établissement, à partir de la nomenclature des catégories socio-professionnelles produite par l'Insee. Le renseignement recherché par l'usager.e a été recodé en plusieurs valeurs synthétiques en fonction du nombre de réponses sur les items. J'ai aussi recodé la question « qui vous a conseillé de venir au service de renseignements », pour agréger certaines réponses en une valeur unique, regroupant « Internet » et les personnes qui affirmaient n'avoir pas reçu de conseil avant de se rendre à l'inspection du travail. L'information recherchée était en effet celle de la redirection d'acteur.es institutionnel.les vers l'inspection du travail. La réponse à la question « avez-vous évoqué votre situation avec… » n'a finalement pas été exploitée car elle paraissait trop floue pour donner lieu à des résultats probants. Enfin, j'ai recodé la question « avez-vous évoqué la situation avec votre employeur ou votre supérieur hiérarchique », pour en faire une variable dichotomique oui/non.

Annexe n° 9.1. Statistiques effectuées sur la base du questionnaire aux usager.es du service de renseignements (Baldanois)

9.1.1. Données démographiques

Statut d'emploi			
	n	%	val%
Artisan.es, commerçant.es et chef.fes d'entreprises	1	0.7	0.7
Cadres et professions intellectuelles supérieures	14	8.8	9,8
Professions intermédiaires	17	11.6	11.9
Employé.es	69	47.6	48,2
Ouvrier.es	42	28.6	29.4
NA	4	2.7	NA
Total	147	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

Sexe			
	n	%	val%
Femme	62	43.1	47.3
Homme	69	47.9	52.7
NA	13	9	NA
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

Âge			
	n	%	val%
Moins de 18 ans	25	17	17.1
Entre 18 et 25 ans	12	8.2	8.2
Entre 25 et 35 ans	33	22.4	22.6
Entre 35 et 50 ans	39	26.5	26.7
Plus de 50 ans	37	25.2	25.3
NA	1	0.7	NA
Total	147	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

Ancienneté			
	n	%	val%
Plus de dix ans	26	17.7	19.4
Entre trois et dix ans	40	27.2	29.9
Entre un et trois ans	31	21.1	23.1
Moins d’un an	37	25.2	27.6
NA	13	8.8	NA
Total	147	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

Durée du travail		
	n	%
Temps complet	116	78.9
Temps partiel	18	12.2
Autre / non pertinent	13	8.8
Total	147	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.		

Type de contrat		
	n	%
Apprentissage	4	2.7
Auto-entreprenariat	1	0.7
CDD	19	12.9
CDI	108	73.5
CES	1	0.7
Chômage	3	2
Contrat de professionnalisation	1	0.7
Intérim	1	0.7
Autre	9	6.1
Total	143	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.		

9.1.2. Données relatives aux établissements dans lesquels travaillent les usager.es

Taille de l'établissement			
	n	%	val%
Moins de dix salarié.es	72	49	63.2
Entre dix et 50 salarié.es	28	19	24.6
Entre 50 et 300 salarié.es	9	6.1	7.9
Plus de 300 salarié.es	5	3,4	1.8
NA	33	22.4	NA
Total	147	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

Secteur d'activité			
	n	%	val%
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air cond.	2	1.4	1.4
Construction	10	6.8	7
Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles	48	32.9	33.8
Transports et entreposage	7	4.8	4.9
Hébergement et restauration	24	16.4	16.9
Activités financières et d'assurance	1	0.7	0.7
Activités immobilières	3	2.1	2.1
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	4	2.7	2.8
Activités de services administratifs et de soutien	10	6.8	7
Enseignement	1	0.7	0.7
Santé humaine et action sociale	27	18.5	19
Arts, spectacles et activités récréatives	1	0.7	0.7
Activités des ménages en tant qu'employeurs	4	2.7	2.8
NA	4	2.7	NA
Total	146	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

9.1.3. Données relatives à la visite au service de renseignements

Thème recodé de visite			
	n	%	val%
Conditions de travail	1	0.7	0.8
Contrat (y compris contrat d'apprentissage)	11	8.3	9.5
Durée du travail (y compris congés)	14	9.7	11.1
Harcèlement moral	4	2.8	3.2
Hygiène et sécurité	2	1.4	1.6
Instances représentatives du personnel	4	2.8	3.2
Rupture du contrat de travail (y compris incitation à abandon de poste, démission, licenciement abusif, indemnité de licenciement, documents de fin de contrat)	58	40.3	46
Salaire (y compris non-paiement d'heures complémentaires et supplémentaires et travail dissimulé)	20	13.9	15.9
Sanction (y compris visite suite à mise à pied)	10	6.9	7.9
Complémentaire santé	1	0.7	0.8
NA	18	12.5	NA
Total	144	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

« S'il y a des représentants du personnel, êtes-vous allé les voir concernant votre situation ? »			
	n	%	val%
Non	27	18.8	20.5
Pas de RP	56	38.9	42.4
Oui	14	9.7	10.6
Ne sait pas si RP	35	24.3	26.5
NA	12	8.3	NA
Total	144	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

« Avez-vous évoqué la situation avec votre employeur ou votre supérieur hiérarchique ? »			
	n	%	val%
Non	39	27.1	31.7
Oui	84	58.3	68.3
NA	21	14.6	NA
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

« Qui vous a conseillé de venir aux services de renseignements ? »			
	n	%	val%
Je savais déjà que cela existait / j'ai trouvé l'information sur Internet	36	25	31.6
Un.e proche	35	24.3	30.7
Le conseil de prud'hommes	18	12.5	15.8
Un syndicat	7	4.9	6.1
La Sécurité sociale	4	2.8	3.5
Mon médecin	4	2.8	3.5
Pôle emploi	4	2.8	3.5
La maison du droit et de la justice	2	1.4	1.8
Les services sociaux	1	0.7	0.9
Mon service d'assurance juridique	1	0.7	0.9
Mon avocat.e	1	0.7	0.9
Le CESU	1	0.7	0.9
NA	30	20.8	NA
Total	147	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

« Vous venez aux services de renseignements… »			
	n	%	val%
Pour la première fois	89	60.5	61.8
Pour la deuxième fois	36	24.5	25
Pour la troisième fois	1	0.7	0.7
Pour la quatrième fois	17	11.6	11.8
Pour la cinquième fois ou plus	1	0.7	0.7
NA	3	2	NA
Total	147	100	100
Source : questionnaire passé dans le Baldanois, auteure, juillet-octobre 2018.			

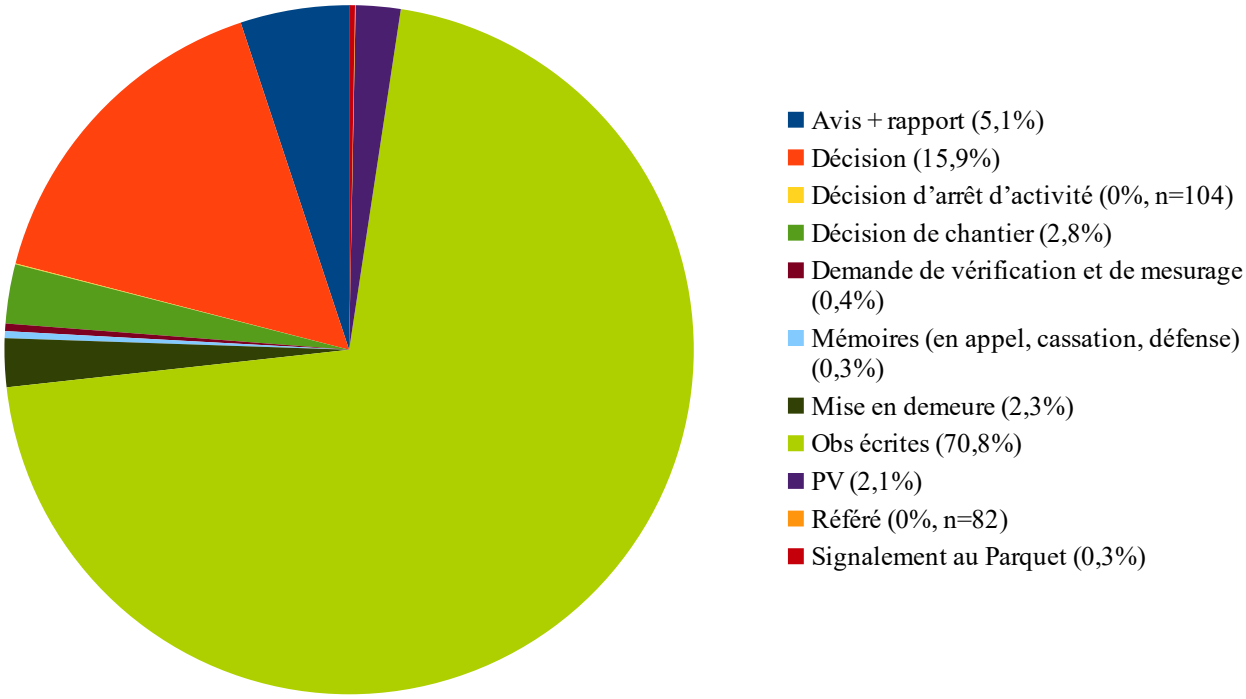
Annexe n° 9.2. Comptages tirés de l'observation des entretiens (Baldanois, Gonelois)

Statut d'emploi			
	n	%	val%
Agriculteur.es	1	0.9	1
Cadres et professions intellectuelles supérieures	11	9.9	10.7
Professions intermédiaires	12	10.8	11.7
Employé.es	49	44.1	47.6
Ouvrier.es	27	24.3	26.2
Particulier-employeur.es	3	2.7	2.9
NA	9	7.2	NA
Total	112	100	100
Source : comptage par l'auteure, Baldanois et Gonelois, juillet 2018-février 2019.			

Répartition des entretiens observés aux services de renseignements, par durée	
	Nombre d'entretiens
Moins de 10 minutes	21
De 10 à 20 minutes	36
De 20 à 30 minutes	21
De 30 à 40 minutes	12
Plus de 40 minutes	10
Total	100
Source : comptage par l'auteure, Baldanois et Gonelois, juillet 2018-février 2019.	

Codage inductif des attentes des usager.es en interaction		
	Nombre d'observations /112	% des observations
Information	70	62.5
Conseil	31	27.7
Demande d'intervention	19	17
Confirmation d'une info déjà obtenue	25	20.5
Dénonciation d'une situation injuste	39	34.8
Confidence sur les effets de l'injustice	27	24.1
Source : comptage et codage par l'auteure, Baldanois et Gonelois, juillet 2018-février 2019. Pour chaque observation, plusieurs items ont pu être cochés.		

Annexe n° 10. Part respective des suites à intervention en 2019



Source : DIRECTION GÉNÉRALE DU TRAVAIL, « Tableau de bord du système d'inspection du travail. Janvier 2019 – décembre 2019 », version : V1.0.8, Dernière mise à jour : 19 février 2020, p. 9.

Annexe n° 11. « Un écueil comme un autre ». L'entretien avec un membre du Medef, un support de dénonciation de l'inspection du travail

En mars 2018, je contacte par mail Victor Tranchet, 48 ans. Cet homme, salarié permanent du Medef, est responsable du pôle social et des services aux adhérent.es du Medef du Flarois depuis au moins huit ans, et impliqué au Medef depuis plus longtemps[11]. Je lui indique que je réalise une étude sur « la relation des entreprises à l'Inspection du Travail », et que je cherche à rencontrer des « représentants des directions d'entreprises » pour « leur poser quelques questions sur la façon dont l'Inspection du Travail intervient dans leur entreprise, et sur les conséquences que cela peut avoir »[12]. Une fois que nous sommes installés dans son bureau, Victor Tranchet me lit intégralement mon propre mail à haute voix, puis me demande de lui expliquer ma recherche. Il m'interrompt : « pourquoi vous avez travaillé sur ce sujet-là ? ». Sentant sa méfiance, et tentant de m'en dédouaner, je réponds qu'il s'agit d' « un sujet que mes directeurs m'ont imposé », alors que je voulais travailler sur le « dialogue social ». Cette présentation de soi est à l'origine d'une dynamique d'entretien où Victor Tranchet adopte avec moi une posture ambivalente. Il ne me laisse quasi-jamais l'interrompre pour l'interroger sur ses pratiques, et me livre un discours général concernant le rôle néfaste de l'État dans la vie économique de la France. En outre, mon interlocuteur refuse, malgré mon insistance, que j'enregistre notre entretien. Ses justifications mélangent la posture professorale – prendre des notes sera « plus formateur pour moi » – et la suspicion à l'égard de ma démarche : l'enregistrement le fait penser aux « syndicats qui veulent tout enregistrer en réunion et qui nous empêchent d'être en bugne à bugne, parce qu'ils pensent que tout est dans l'enregistrement ». Ces citations sont donc le fruit de ma prise de notes, que j'ai complétée en m'enregistrant pendant 40 minutes à la sortie de l'entretien. J'ai tenté de restituer de mémoire l'intégralité des échanges, qui ont duré près d'1H30. Les catégories de perception qu'on décèle dans ses propos, permettent de prolonger des discours de dénonciation entendus pendant certains contrôles restitués au chapitre 5.

Dès l'annonce de mon sujet de recherche, Victor Tranchet me « conseille » de « faire un stage en entreprise », « parce que la vraie vie, c'est les entreprises ». Il dénonce le « tropisme des structures étatiques » des chercheur.es, et souligne que si on lui faisait faire un stage dans une administration, il « ferait une dépression ». Il me conseille plutôt des dispositifs orientant les doctorant.es vers la création d'entreprise[13]. En effet, l'administration française fait partie des « obstacles » auxquels les

11 Ces informations ont été collectées sur Internet.

12 Extraits du mail envoyé à Victor Tranchet, mars 2018.

13 Mon interlocuteur me fait visionner une vidéo concernant ces dispositifs, puis m'envoie un mail à ce sujet après l'entretien.

« chefs d'entreprise » sont confrontés. Victor Tranchet cite pèle-mêle le RGPD[14], la DSN[15] et le prélèvement à la source[16], et dépeint ainsi le chef d'entreprise en « vrai homme ». Malgré le « discours lénifiant » concernant le « rôle de conseil » de l'administration, on objecte aux chefs d'entreprise demandant à être accompagnés le « sacro-saint principe d'indépendance de la convention de Genève de je sais plus quand »[17]. L'inspection du travail, dont les agents « sont sous la coupe des syndicats de salariés », est ainsi « un écueil comme un autre ». À l'inverse, aux États-Unis, « ce sont les entreprises qui hissent le pavillon national, qui vont conquérir des marchés, et le rôle des fonctionnaires est expressément d'accompagner les entreprises dans ce dessein ». Le modèle états-unien devrait inspirer la France, où « l'État a un orgueil énorme ». Cet état d'esprit « mortifère » de l'administration française peut faire écho à la « figure repoussoir du fonctionnaire » constituant un « imaginaire récurrent » dans les enquêtes sur les patron.nes (Offerlé, 2017, p. 572), et au « sentiment de devoir contribuer sans jamais recevoir de prestations en retour », exprimé par les classes moyennes (Spire, 2018, p. 97). Il va de pair avec le caractère « complètement obsolète » d'un « Code du travail qui vient du XIX^{e} siècle » et qui est « complètement en décalage avec la réalité des entreprises d'aujourd'hui ».

Cet entretien échoue à remplir son objectif initial : documenter les pratiques des organisations patronales en matière d'information et de conseil pour répondre aux exigences de l'inspection du travail. L'entretien prend la forme d'une tribune dans laquelle ce permanent du Medef[18] se fait le porte-parole de la cause patronale et dénonce, auprès d'une jeune doctorante au sujet imposé, mais suspectée de complaisance envers l'administration, les obstacles posés par l'État français au développement des entreprises. Il est structuré autour d'un ensemble d'oppositions binaires que l'on a pu retrouver dans nos observations : « barrières administratives » contre création de richesse, « assistanat » contre « prise de risque » des chefs d'entreprise, « statut mortifère » contre « exalt[ation] » dans l'entreprise.

Ces propos ne peuvent s'interpréter qu'à l'aune de leurs conditions d'énonciation, et l'entretien ne nous a pas permis d'en saisir les conditions de possibilité ni l'incarnation pratique. En revanche, ils constituent la forme la plus aboutie des propos tenus par les représentant.es de direction de petits établissements lorsque les agents de contrôle leur demandent des conformités qu'ils jugent

14 Le Règlement général sur la protection des données, entré en application le 25 mai 2018, encadre le traitement des données personnelles dans les pays membres de l'Union européenne.

15 La déclaration sociale nominative est une « déclaration en ligne produite tous les mois à partir de la fiche de paie », que « tous les employeurs qui paient des salariés » doivent remplir comme préalable au paiement de leurs cotisations sociales. Entreprendre Service Public, 1er janvier 2022, « Déclaration sociale nominative – DSN ». URL : https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/F34059, consulté le 16 juillet 2022.

16 Entré en vigueur le 1er janvier 2019, le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu « consiste à déduire l'impôt avant versement du revenu : le montant de l'impôt est prélevé chaque mois sur le bulletin de paie ». Centre de Documentation Économie et Finance, 10 juin 2022, « Le prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu ». URL : https://www.economie.gouv.fr/cedef/prelevement-source-impot, consulté le 16 juillet 2022.

17 Mon interlocuteur fait ici référence à l'article 6 de la convention n°81 de l'Organisation internationale du travail qui garantit aux agents de contrôle l'indépendance « de tout changement de gouvernement et de toute influence extérieure indue ».

18 En raison de l'hostilité de Victor Tranchet au cadre de l'entretien, il a été impossible de le faire parler de sa trajectoire professionnelle.

abusives. On peut présumer que les représentant.es de direction plus doté.es, qui lissent davantage leurs propos en interaction, sont en revanche plus prompt.es à critiquer l'inspection du travail en entretien ou dans des discussions informelles.

Table des matières

Remerciements....1

Résumé....3

Abstract....5

Liste des principaux sigles....7

Sommaire....11

Introduction générale....13

1. Du côté des agents de l'inspection du travail. Analyse du travail de *street-level bureaucrats* au contact de leur public....18

1.1. L'organisation du travail d'inspection. Une condition de possibilité de l'interaction avec les usager.es....19

1.2. Les modalités d'exercice d'un pouvoir discrétionnaire....24

1.3. Des street-level bureaucrats à fortes ressources juridiques....29

1.4. L'interaction à l'inspection du travail. Un travail relationnel....32

2. Du côté des usager.es. Catégorisations, ressources et pratiques face à l'inspection du travail....35

2.1. Une *street-level bureaucracy* particulière pour les usager.es. Des interactions rares mais à fort enjeu....36

2.2. Un angle d'approche original de la juridicisation des relations professionnelles du point de vue des usager.es....40

2.2.1. Les salarié.es et les représentant.es du personnel face aux pouvoirs de contrôle de l'État. Des commanditaires par le bas ?....40

2.2.2. Juridicisation des pratiques syndicales. Une analyse des acteur.es et intermédiaires du droit du travail....41

2.2.3. Pratiques patronales de l'inspection du travail et rapports à l'État....43

2.3. Des catégories d'usager.es et des configurations d'interaction traversées par des rapports de domination....44

3. Un terrain multi-situé auprès des agents et des usager.es....47

3.1. Accéder à l'inspection du travail à partir de ses usager.es. Négociations d'un terrain d'enquête....47

3.2. Varier les départements d'enquête. Des effets de focale permettant l'accès à une multiplicité d'acteur.es....51

3.2.1. Un accès à différents secteurs d'activités et catégories socio-professionnelles, au sein de départements urbanisés....52

3.2.2. Des services départementaux du ministère du Travail qui se différencient par leurs relations professionnelles internes....54

3.2.3. La pluralité des départements d'enquête comme ressource du travail de terrain....57

3.3. Enquêter sur les deux facettes d'un même guichet. Quelques hypothèses sur un « enclicage »....59

4. Plan général de la thèse....65

Partie 1. Une *street-level bureaucracy* du droit du travail. Transformations organisationnelles, divisions du travail et normes professionnelles....

Chapitre 1. Réformer l'inspection du travail ? Réorganisations et tensions autour de la place des usager.es (2014-2020)....71

1. Réformer au nom de l'équité de traitement ? La formalisation de l'organisation temporelle du travail et du positionnement face aux publics....75

1.1. Dans les unités de contrôle, rendre des comptes sur les contrôles prioritaires....76

1.1.1. Rationaliser l'action de contrôle par l'édiction de priorités nationales....77

1.1.2. Quantifier les contrôles. Une reddition de comptes accrue....80

1.1.3. Une reddition de comptes trop bureaucratique ? Un discours inégalement partagé....84

1.1.4. Une reddition de comptes dénoncée comme réductrice. *É*vitements et contestations....88

1.2. Aux services de renseignements, standardiser le temps de réponse au public....92

1.2.1. De l'évaluation de la demande à la formalisation de la réception....93

1.2.2. Du côté des agents, un désaccord non politisé....95

1.3. La formalisation différenciée du positionnement institutionnel face au public....99

1.3.1. Une déontologie codifiée....99

1.3.2. Une formalisation différenciée. Inciter les employeurs à une relation choisie avec l'inspection du travail....103

2. Réformer au nom de l'efficacité d'une « politique du travail ». Un « amincissement » sélectif....107

2.1. Une désorganisation des unités de contrôle à l'époque de l'enquête....107

2.2. Un contexte de réduction des effectifs....111

2.2.1. Des services de contrôle sous le radar des institutions évaluatrices....112

2.2.2. Une chute des effectifs dans les services de renseignements. Éviter avant tout le « report de charge » sur le contrôle ?....115

3. Contre-récits des réorganisations dans les services de contrôle. Des usager.es mal servi.es ?....118

3.1. Un arbitrage accentué par la charge de travail, au détriment des salarié.es ?....120

3.1.1. Des arbitrages temporels accrus par la charge de travail....120

3.1.2. Une critique des « obligations secondaires » ancrée dans le sentiment d'un manque de reconnaissance. L'exemple d'une réunion d'unités de contrôle....123

3.2. Boycotter l'activité prescrite, ou comment chercher la reconnaissance hiérarchique sans (trop) impacter les salarié.es....127

3.2.1. Une assemblée générale dans le Flarois. Les usager.es, motif et destinataires du boycott d'une partie de l'activité prescrite....128

3.2.2. Une autorité centrale qui tente de réaffirmer son pouvoir de prescription....131

3.3. Contrôler en temps de crise sanitaire. Un ressenti du manque de moyens exacerbé....133

3.3.1. Ne pas avoir les moyens de contrôler la conformité au droit du travail....134

3.3.2. Faible prescription nationale et importance du contrôle local. La hiérarchie comme frein au travail ?....135

Conclusion....139

Chapitre 2. Renseigner, contrôler, sanctionner. Divisions du travail, pouvoirs discrétionnaires et normes professionnelles....141

1. Renseigner sur le droit du travail. Une position de première ligne face aux usager.es. 143

1.1. Un service voué à décharger les services de contrôle en se focalisant sur les droits individuels....144

1.2. Un service accueillant majoritairement des salarié.es d'exécution....147

1.3. Des usager.es reçu.es sans filtre à l'entrée....150

1.4. Un guichet du droit du travail assuré par des non-juristes....156

2. Renvoyer vers les services de contrôle. Une demande filtrée....160

2.1. Dans les secrétariats de contrôle. Un travail de filtrage....161

2.2. Aux services de renseignements. Des redirections incertaines vers le contrôle....163

2.2.1. Des redirections restreintes par le pouvoir des agents de contrôle....165

2.2.2. Des redirections reportées sur les salarié.es....167

2.2.3. Quand les redirections sont sans effet. La première ligne du mécontentement des salarié.es.....170

2.3. Une division morale du travail transgressée pour se sentir utile.....171

3. Contrôler les entreprises. Entre légitimités juridiques et légitimités de terrain.....175

3.1. Des professionnel.les du droit inégalement légitimes.....177

3.1.1. Des agents de contrôle formé.es en droit.....177

3.1.2. Un métier d'utilité sociale découvert sur le tard.....178

3.1.3. Une inégalité de statut et de trajectoires professionnelles.....180

3.1.4. Le concours réservé d'inspecteur.e du travail. Un révélateur des différences de légitimité entre les deux corps.....183

3.2. Des professionnel.les du droit aux pouvoirs de contrôle. Positionnement institutionnel et critères de légitimité différenciés.....185

3.2.1. Entre droit et terrain, des *street-level bureaucrats* particulier.es.....186

3.2.2. Contrôler, rédiger, répondre à la demande. Débats professionnels et critères de légitimité.....190

3.3. « Cool » ou « guindés ». Des catégorisations différenciées des entreprises contrôlées...196

4. Sanctionner. Enjeux de légitimité et relations entre groupes professionnels.....200

4.1. Dresser un procès-verbal. Peine perdue ?.....201

4.1.1. Le PV, un travail juridique exigeant dont l'issue dépend du pouvoir discrétionnaire des procureur.es.....202

4.1.2. *«* Tu deviens un agent verbalisateur sans pouvoir *».* Une relation avec le parquet marquée par l'incertitude.....205

4.1.3. Le reproche d'une délégation du travail.....209

4.2. Sanctionner administrativement. L'élargissement du spectre de la sanction, en débats et en pratiques.....212

4.2.1. Des sanctions administratives parfois critiquées mais souvent utilisées.....213

4.2.2. Les lenteurs de l'instruction.....215

Conclusion.....219

Partie 2. Aux guichets de l'inspection du travail. La qualification juridique des injustices au travail comme enjeu.....

Chapitre 3. Renseigner et être renseigné.es à l'inspection du travail. Cadrages juridiques des injustices au travail.....225

1. Au fondement du recours des salarié.es. Un discours d'injustice.....229

1.1. Trajectoires de recours. Des délégitimations de l'implication professionnelle.....231

1.1.1. Un recours consécutif à une rupture des arrangements....231
1.1.2. Un recours consécutif d'une rupture brutale de l'ordinaire du travail....235
1.2. Le discours d'injustice face aux agents de renseignement. Une recherche de validation institutionnelle mise en défaut....239
1.2.1. « Est-ce que c'est normal ? ». De l'anormalité au droit....241
1.2.2. « C'est pas possible, ça ! ». De la gravité au droit....243
2. Renseigner le public. Un cadrage juridique des tensions et conflits au travail....248
2.1. Quel pouvoir discrétionnaire pour les agents de renseignement ?....248
2.2. « Quelle est votre question ? » Un cadrage formel des récits d'injustice....250
2.2.1. Une sélection, en situation, des injustices traduites en droit....250
2.2.2. La sélection des injustices, un moyen de maîtriser l'interaction avec les usager.es....251
2.3. « Faut réclamer, Monsieur ! » Responsabilisation et scripturalisation de l'injustice.…..256
2.3.1. « On est plus fort avec le stylo qu'avec la bouche ». Formaliser ses griefs par écrit....256
2.3.2. Continuer à « dompter le cheval ». Une responsabilisation des salarié.es....260
2.4. Des styles de renseignement....263
2.4.1. Investir son rôle de renseignement. Quelle durée, et quel travail émotionnel ?....263
2.4.2. « Le plus juriste d'entre nous ». Un cas-limite d'investissement du juridisme de position....266
2.4.3. « On dirait Fabrice Luchini qui fait une conférence ». Logiques de distinction autour de la définition du rôle....270
3. Des salarié.es renseigné.es ? Remise de soi et mise à distance....273
3.1. S'en remettre à l'institution pour « savoir ses droits »....274
3.1.1. « Moi, tous ces papiers, ça me fatigue ». Une division du travail entre l'écrit et l'oral....274
3.1.2. « Comment je peux faire ? » Un service impartial face aux embûches....276
3.1.3. « Je m'en fous d'être licencié, mais je veux sortir propre ». Outiller une stratégie par le droit…280
3.2. Désenchantements et désajustements face à l'institution....282
3.2.1. « Il parle trop avec la loi ». Un droit opaque....283
3.2.2. « Je vous crois, mais je suis sidéré ». Un droit injuste....285
3.2.3. « J'ai pas le choix ». Résoudre la situation en dépit du droit....287
Conclusion....291
Chapitre 4. « Bien » saisir l'inspection du travail, « bien » être saisi.es. Salarié.es et représentant.es du personnel face aux agents de contrôle....293
1. Des conditions de recours aux logiques de réception des salarié.es....297

1.1. Ruptures de l'ordinaire du travail et retraits de la situation de travail.....298
1.1.1. Des « lignes rouges » déjà franchies.....298
1.1.2. Deux cas d'entrave. L'exercice du mandat comme « ligne rouge ».....301
1.2. Dissuader, qualifier ou reconnaître. Des usages pluriels des constats d'inspection.....304
1.2.1. L'appel au pouvoir dissuasif des agents de contrôle.....304
1.2.2. Les constats comme pré-qualificateurs judiciaires.....308
1.2.3. Les constats comme reconnaissance institutionnelle.....309
1.3. Des attentes reçues dans une logique de contrôle.....313
2. Se positionner face à des recours jugés désajustés au rôle institutionnel.....318
2.1. Se positionner en « juriste » par rapport aux demandes hors-champ.....318
2.2. Ne pas être trop saisi.es face à des représentant.es du personnel peu formé.es.....324
2.3. Quel rôle des agents de contrôle dans la socialisation juridique des élu.es ?.....327
3. Être « bien » instrumentalisé.es par les salarié.es.....331
3.1. Étude de cas. Reporter les responsabilités dans un contexte de contraintes temporelles 332
3.2. Ne pas se « laisser avoir » par « des IRP qui te consomment ».....336
3.3. Parvenir à convaincre l'agent de contrôle. Le poids du capital procédural.....341
3.4. Le rôle effectif de l'inspection du travail dans la judiciarisation civile des conflits au travail.....346
4. Socialisation syndicale et positionnements syndicaux face à l'inspection du travail.....351
4.1. L'inspection du travail conçue comme une ressource rare.....351
4.1.1. Avoir la chance de tomber sur le « bon.ne » agent.....351
4.1.2. Faire l'effort de se comporter en « bon.ne » représentant.e du personnel.....354
4.2. Les syndicalistes comme agents socialisateur.es. Recourir à l'inspection au « bon » moment.....357
4.3. Les syndicalistes comme intermédiaires du droit. Faire le sale boulot d'une institution filtrante ?.....362
Conclusion.....371
Partie 3. Quand l'inspection du travail est dans l'entreprise. Stratégies, discours et conflits autour de la conformité au droit.....

Chapitre 5. Inspecteur.es et inspecté.es. Quand l'impératif de conformation au droit entre dans les établissements de droit privé.....377

1. Contrôler un établissement. Enjeux de positionnement et configurations d'interaction 380

1.1. Les enjeux professionnels de l'exercice des prérogatives de contrôle.....381

1.1.1. L'État entrant dans l'entreprise. Maîtriser le cadre de l'interaction.....382

1.1.2. Le travail des agents auprès des représentant.es de direction.....383

1.2. Des configurations d'interaction différenciées.....387

1.2.1. Une interaction rationalisée. L'effet de l'organigramme ?.....388

1.2.2. Une interaction inhabituelle. Les contrôles de petits établissements.....391

1.2.3. Une interaction routinière. Les chantiers.....394

1.3. Les salarié.es subalternes comme objets ou sujets du contrôle.....397

1.3.1. Les salarié.es, objets absents du contrôle.....398

1.3.2. Remplacer son patron en contrôle de TPE. Un salarié sur la réserve.....400

1.3.3. Un contrôle de nuit comme support de plaintes. Le poids des collectifs de travail ?.....402

2. Contestations du bien-fondé des règles et rapports à la règle de droit.....407

2.1. Contrôles du travail ouvrier. Des risques négligeables ?.....407

2.1.1. « Juste une vis ». Quand un salarié conteste le manquement puis le risque.....408

2.1.2. Un usage de produits comme un autre. Contester l'existence des règles.....410

2.2. Contrôler les petits établissements. L'informalité comme règle.....412

2.2.1. Pourquoi formaliser les horaires de travail ?.....413

2.2.2. Des élections professionnelles procédurières et superflues.....414

2.3. Un abus de pouvoir discrétionnaire ?.....418

3. Négocier la mise en conformité. Stratégies d'inspection et pratiques patronales.....422

3.1. Prévenir ou sanctionner ? Évaluation de la volonté de conformation et maintien de la « crédibilité ».....423

3.1.1. Des délais non respectés. Un diagnostic de mauvaise volonté patronale.....423

3.1.2. De l'évaluation de la bonne volonté aux enjeux de crédibilité.....426

3.2. Dans les petits établissements, arguer des contraintes de sa profession.....433

3.2.1. « Mon métier ce n'est pas de travailler pour vous ». Manquer de temps et de compétences pour se conformer à la loi.....433

3.2.2. L'impossibilité « pratique » de se conformer au droit.....436

3.3. L'évitement, une pratique patronale transversale et multiforme.....439
3.3.1. Éviter l(es) agent(s) de contrôle.....439
3.3.2. Contourner l'agent de contrôle.....443
3.4. Dans les grands établissements, prendre les devants.....448
3.4.1. Provoquer l'interaction administrative pour prouver sa bonne volonté de conformation.....448
3.4.2. Provoquer un rendez-vous sans se soumettre à l'agenda de l'inspection du travail.....453
Conclusion.....459
Chapitre 6. L'inspection du travail dans les relations sociales. Enjeux de positionnement, pratiques de prévention et travail relationnel.....463
1. Intervenir au milieu des conflits collectifs et en contexte de « bonne volonté » patronale. Une équidistance ?.....467
1.1. Mettre en scène l'équidistance. Une incarnation stratégique de la « crédibilité ».....468
1.1.1. Faire ses preuves face aux représentant.es du personnel.....470
1.1.2. Ne pas avoir l'air trop proche des élu.es pour rester crédible.....472
1.2. Des relations partenariales avec la direction dans le cadre d'un PSE. L'équidistance comme valeur professionnelle.....479
1.2.1. Une direction en relation partenariale et contrainte avec l'administration du travail.....480
1.2.2. Un inspecteur médiateur, attaché à sa crédibilité et à son statut professionnel.....484
2. Intervenir en CHSCT. Rééquilibrage d'une « mauvaise volonté » patronale et prévention des risques professionnels.....489
2.1. Soutenir des IRP « pas forcément très solides ».....491
2.2. Formaliser les échanges et institutionnaliser la prévention.....493
2.2.1. Inciter à institutionnaliser la prévention des risques.....493
2.2.2. Formaliser les narrations et les engagements.....498
2.3. Configurations de relations sociales et effets subjectifs des interventions de l'inspection en CHSCT.....501
2.3.1. Des interventions qui concernent avant tout des CHSCT « conflictuels » ?.....501
2.3.2. L'intervention des agents en CHSCT. Des effets pratiques et symboliques.....503
2.4. Quelles suites possibles aux CHSCT ? Conformité au droit et souffrance au travail.....506
3. Intervenir dans l'urgence. Le style d'interaction conflictuel, ou l'autorité comme outil de prévention.....511
3.1. Deux journées chez Pubconseil. L'inspectrice au centre des débats.....512

3.1.1. D'un premier CHSCT à des rencontres bilatérales....513
3.1.2. Un deuxième CHSCT. Comment agir sur les RPS ?....518
3.2. Conditions de possibilité et d'échec de ce travail relationnel....522
3.2.1. Des élu.es doté.es de peu de ressources autres que leur expertise de terrain....523
3.2.2. Une direction à la légitimité inégale, mais des pratiques dissuasives de l'action syndicale....524
3.2.3. L'inspectrice en contre-pouvoir ?....527
3.2.4. Des effets limités sur les relations sociales....529
3.3. Privilégier le travail relationnel sur les suites juridiques. Dispositions et définition du rôle d'inspection....532
3.4. Le style d'interaction conflictuel, un dernier recours face à l'immobilisme de la direction en contexte d'urgence ?....534
3.4.1. Adopter un style d'interaction conflictuel. Le poids des configurations....535
3.4.2. Des dossiers faisant difficilement l'objet d'un suivi sur le temps long....538
Conclusion....542
Conclusion générale....546
1. Le tri des demandes et des dossiers à l'inspection du travail, une ruse de la mise en œuvre ?....546
2. Les apports d'une ethnographie du travail de contrôle des entreprises....548
2.1. Des apports à la sociologie du travail des *street-level bureaucrats* de catégories socio-professionnelles supérieures....549
2.2. Des apports pour la sociologie du travail des corps d'inspection et des métiers dotés de pouvoirs répressifs....550
3. Usages de l'inspection du travail. Inégalités, cadrages de la légalité et rapports au droit 552
3.1. Des relations à l'institution inégales en fonction du capital procédural détenu....553
3.2. L'inspection du travail, promotrice de normes de juridicisation et d'institutionnalisation des relations professionnelles....554
3.3. Une enquête révélatrice des catégories de perception du rôle du droit dans les relations de travail....555
4. Pistes de recherche et ouverture des questionnements....556
4.1. Poursuivre l'analyse relationnelle des recours à l'inspection du travail au sein d'autres répertoires d'actions syndicaux et patronaux....557

4.2. Élargir l'analyse de l'organisation du travail et des relations aux usager.es dans des départements moins urbanisés.....557

4.3. Questionner les effets de nouvelles réorganisations sur l'organisation du travail et sur les normes professionnelles.....558

4.4. Interroger la validité du cadre théorique sur des inspections du travail spécialisées à l'international.....559

Bibliographie.....560

Sources universitaires.....560

Autres sources.....590

I. Sources syndicales et professionnelles.....590

II. Sources législatives et réglementaires.....592

III. Articles de presse et communiqués de presse en ligne.....593

IV. Autres sources documentaires.....594

Annexes.....600

Annexe n° 1. Synthèse des matériaux par département.....600

Annexe n° 2. Données socio-démographiques anonymisées par département.....601

Annexe n° 3. Services des Direccte et des directions départementales en 2019.....602

Annexe n° 4. Représentations synthétiques de l'organisation du travail à l'inspection du travail.....603

Annexe n° 4.1. Schéma de l'organisation du travail.....603

Annexe n° 4.2. Répartition des agents par poste, corps, catégorie et fonction.....604

Annexe n° 5. Tableau des principaux entretiens cités dans la thèse.....605

Annexe n° 5.1. Entretiens avec les agents de renseignement.....605

Annexe n° 5.2. Principaux entretiens réalisés avec les agents de contrôle et cités.....606

Annexe n° 5.3. Entretiens réalisés avec des salarié.es sans mandat de représentation du personnel (Baldanois).....609

Annexe n° 5.4. Entretiens réalisés avec des représentant.es du personnel.....611

Annexe n° 5.5. Entretiens réalisés avec des permanencier.es syndicaux.ales.....613

Annexe n° 5.6. Entretiens réalisés avec des représentant.es de direction et membres d'organisations patronales.....614

Annexe n° 6. Exemple d'autocollant affiché sur les portes des bureaux d'agents de contrôle au Flarois.....615

Annexe n° 7. Capture d'écran du formulaire de l'Observatoire de la demande de renseignements rempli par les agents de renseignement, Baldanois, sept. 2018.....616

Annexe n° 8. Questionnaire distribué aux usager.es du service de renseignements du Baldanois, dernière version (juil. 2018).....617

Annexe n° 9. Statistiques concernant les recours aux services de renseignements.....620

Annexe n° 9.1. Statistiques effectuées sur la base du questionnaire aux usager.es du service de renseignements (Baldanois).....620

9.1.1. Données démographiques.....620

9.1.2. Données relatives aux établissements dans lesquels travaillent les usager.es.....623

9.1.3. Données relatives à la visite au service de renseignements.....624

Annexe n° 9.2. Comptages tirés de l'observation des entretiens (Baldanois, Gonelois).....626

Annexe n° 10. Part respective des suites à intervention en 2019.....628

Annexe n° 11. « Un écueil comme un autre ». L'entretien avec un membre du Medef, un support de dénonciation de l'inspection du travail.....629