

Sociologie des relations de service

Transformations du salariat et éthique de la gratuité au travail

Christelle Avril

Projet de recherche et d'enseignement

Le travail devient source de dignité à partir du moment où les travailleurs obtiennent des salaires qui dépassent le seuil de survie ainsi que des droits et des protections.¹ Bien que pris dans une relation de subordination avec leur employeur, les salariés acquièrent une reconnaissance sociale au fil de nombreuses luttes syndicales et politiques. La sociologie du travail a ainsi placé au centre de son analyse la question de la reconnaissance salariale des qualifications ou encore celle de l'effritement juridique de la condition salariale. Le projet de recherche et d'enseignement que je présente propose un déplacement de perspective en attirant l'attention sur un point aveugle des recherches classiques de la sociologie du travail : l'ensemble des pratiques de travail « gratuit » à l'intérieur du monde salarial, c'est-à-dire désigné et vécu comme tel par les travailleurs et qu'il conviendra de spécifier et d'objectiver. Ce projet de recherche fait l'hypothèse que « rendre service », « en faire plus » que ce pour quoi on est payé, « être serviable », c'est-à-dire donner « gratuitement » de son temps et de sa personne pour les autres, est une pratique qui éclaire la tension entre subordination et reconnaissance sociale dans le travail salarié.

Dans la mesure où ces pratiques ne font pas officiellement partie du contrat de travail, la question qui se pose centralement est d'ordre moral : qu'est-ce qui fait que des individus estiment légitime, juste, bon, normal de mettre « gratuitement » leur temps et leur personne au service des autres ? Ma réflexion se situe ainsi au croisement de la sociologie du travail et de l'éthique. Il s'agit d'analyser les manières de « rendre service » et de « mettre en évidence l'éthique là où elle affleure tout en restant cachée »². Cette réflexion s'inscrit également dans un contexte historique précis : l'éthique de la gratuité au travail est particulièrement forte dans les services où les travailleurs sont exposés aux demandes du public et est sensible aux processus de redéfinition du salariat comme la professionnalisation des métiers de service ou encore la montée des dispositifs d'évaluation de l'activité et de la figure du « client ».³ Je propose ainsi de m'appuyer sur une recherche comparée entre métiers de service pour mettre en évidence les moments, les zones, les caractéristiques de l'activité, les contextes (historiques, relationnels...) où des travailleurs mettent en œuvre une éthique de la gratuité dans les relations de service (ou « éthique du service »). Cette étude prend appui sur mes recherches antérieures portant sur des cas-limites de métiers de service personnalisé comme les emplois domestiques (aides à domicile, assistantes maternelles et femmes de ménage). Elle prend également appui sur une enquête en cours qui comporte un volet ethnographique et socio-historique centré sur l'étude de la formation d'un groupe social, celui des secrétaires et un volet statistique permettant de saisir les traits contemporains du salariat de service en France.

Ce projet entend nourrir une réflexion générale sur les transformations du salariat de service et l'éthique de la gratuité au travail. Différentes recherches sociologiques ont déjà mis en évidence une « éthique du service public » chez les fonctionnaires, « une éthique du 'care' » chez les femmes et certains groupes professionnels de la santé et du social, et une propension à être

¹ R. Castel, *Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995.

² F.-A. Isambert, P. Ladrière, J. Terrenoire, « Pour une sociologie de l'éthique », *Revue Française de Sociologie*, 19, n° 3, 1978, p. 323-339.

³ L. Boltanski, E. Chiapello, *Le Nouvel esprit du capitalisme*, Paris, Gallimard, 1999.

« serviable » dans les milieux populaires.⁴ Je propose une autre manière d'étudier la dimension morale des relations de service en m'inscrivant dans la réflexion méthodologique tracée par l'interactionnisme mais aussi la micro-histoire et l'anthropologie critique : plutôt que de présupposer une culture éthique commune propre à certains groupes, j'étudierai les pratiques de service dans la diversité des contextes où elles se produisent. Il s'agira de prendre en compte les aspects les plus diversifiés de cette expérience du service et des significations qui lui sont associées par les acteurs. Ce projet a l'ambition, en reconstituant la pluralité des contextes où se déroulent ces pratiques de service gratuit et où s'expriment certains rapports à ces pratiques, de faire apparaître des mécanismes communs et des régularités au sein du monde des services, tout en saisissant comment les contextes économique et historique informent ces mécanismes et ces régularités.

Les formes d'investissement du travail de service

Cette réflexion prend sa source dans trois recherches que j'ai menées antérieurement sur les emplois de service domestique, recherches reposant sur l'articulation entre enquête ethnographique, statistique et socio-historique.

Une première recherche a mis en évidence la définition concurrentielle du travail entre aides à domicile pour personnes âgées d'une même association, certaines acceptant d'en faire plus que ce pour quoi elles sont payées, les autres refusant de rendre des services gratuits.⁵ Contre une approche misérabiliste qui postule que ces femmes de milieux populaires seraient dans la servitude domestique et contre une approche essentialiste qui postule qu'elles investiraient unanimement une « éthique du care », cette recherche a mis en lumière les divergences de pratiques de travail de ces femmes et de leurs rapports éthiques au service. Ces variations intra-professionnelles ont été éclairées par une série de facteurs contextuels comme les tensions autour de la professionnalisation du métier dont on a retracé l'histoire, les rapports de pouvoir locaux (les relations politiques entretenues par les salariées avec la mairie de la ville où elles travaillent), les appartenances locales et sociales, notamment les lignes de clivage qui opposent des aides à domicile établies possédant un réseau de relations locales par opposition aux immigrées. Cette étude a ainsi déjoué toute une série de fausses évidences sur l'éthique du service : les femmes de milieux populaires sont divisées quant à la question de savoir s'il faut ou non rendre service aux personnes âgées, quant à la manière de le faire, quant à ce qu'elles trouvent ou non acceptable et il n'y a pas de continuité entre leur propension à rendre service sur la scène professionnelle et sur la scène privée...

Cette recherche a été élargie à d'autres espaces professionnels à l'occasion du séminaire que j'ai organisé pendant plusieurs années avec Marie Cartier à l'EHESS. Nous avons comparé statistiquement (à partir de l'exploitation de l'enquête Conditions de travail, INSEE) et ethnographiquement (en mettant en commun nos enquêtes) les situations et les pratiques de travail des aides à domicile, des assistantes maternelles et des femmes de ménage.⁶ En comparant

⁴ Par exemple, Richard Hoggart en fait un trait de la culture des milieux populaires : R. Hoggart, *La Culture du pauvre*, Paris, Minuit, 1970 (1957).

⁵ C. Avril, *Les Aides à domicile : un autre monde populaire*, Paris, La Dispute, 2014.

⁶ C. Avril, M. Cartier, 2014, « Subordination in home service jobs: comparing providers of home-based child care, elder care and cleaning in France », *Gender & Society*, vol. 28, n°4, p. 609-630.

des situations de travail qui sont souvent considérées comme identiques, on a mis en évidence les petites différences propres à faire varier les degrés de subordination (et les marges d'autonomie relative) dans les métiers de service : la nature du lieu de travail (travailler chez soi ou chez les autres), la longueur des interactions (très courtes pour les femmes de ménage, très longues pour les aides à domicile), la nature du contrôle hiérarchique, l'idéologie du bien-être des bénéficiaires du service (et notamment celle attachée à la prise en charge de l'enfance en France par contraste avec celle concernant les personnes âgées).

A cette comparaison des espaces professionnels s'est ajoutée une comparaison internationale des situations de travail des employées domestiques en France et en Argentine menée avec Débora Gorbán (CONICET, Universidad Nacional de General Sarmiento).⁷ Cette comparaison internationale a paradoxalement fait apparaître l'importance des variations intra-nationales et notamment des inégalités sociales internes à un marché du travail pour penser les situations de subordination de ces femmes : il y a plus de points communs entre une femme de ménage à Paris et à Buenos Aires qu'entre deux femmes de ménage argentines ou françaises, l'une travaillant dans une grande métropole l'autre en milieu rural... Le degré d'urbanisation (qui fait varier notamment la part des travailleurs migrants, le niveau de diplôme de la main-d'œuvre subalterne) ainsi que la structure des inégalités dans un lieu et à une époque donnés (notamment l'écart des salaires entre les domestiques et les employeurs potentiels) qui n'est pas homogène dans toutes les régions d'un même pays⁸ font varier le rapport de force entre domestiques et employeurs dans la négociation des tâches et ce faisant la propension à en faire plus ou pas, ainsi que la relation positive ou négative entretenue vis-à-vis de ce surplus de travail.

Si toute situation de travail contient en elle-même une « double vérité »⁹, entre subordination et gratification, dans une société de service, cette double vérité se joue aussi dans les relations sociales avec le bénéficiaire du service et pas seulement dans les relations avec les collègues et face à la hiérarchie comme y a insisté la sociologie du travail jusqu'à présent. Les formes d'investissement dans le salariat de service passent en grande partie par les manières de répondre aux demandes de service et le plus souvent d'excéder cette demande et sont particulièrement sensibles au contexte économique et historique de redéfinition du salariat. Elles ont ceci de particulier qu'elles consistent à donner de son temps et de sa personne pour les autres, à se laisser absorber dans les individualités des autres.

Ethnographie du « rendre service », socio-histoire de la formation d'un groupe social et cartographie statistique du salariat de service

Partant de ces premières enquêtes empiriques, je me propose d'élargir l'analyse à l'étude comparée des métiers de service pour saisir la diversité des manières de rendre service et les rapports éthiques qu'elles supposent. Le dispositif d'enquête que je souhaite mettre en œuvre est double.

⁷ C. Avril, Introduction à la journée d'études « Domestique : une condition plurielle ? », EHESS, à l'occasion de l'invitation en France de Débora Gorbán (CONICET, Universidad Nacional de General Sarmiento, Argentine), EHESS, 16 décembre 2014.

⁸ R. Milkman, E. Reese, B. Roth, « The Macrosociology of Paid Domestic Labor », *Work and Occupations*, 25, n° 4, 1998, p. 483-510.

⁹ P. Bourdieu, *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, 1997.

Il s'appuie en premier lieu sur l'étude ethnographique et historique de la formation d'un groupe professionnel en particulier, celui des secrétaires (ou assistantes), caractérisé par sa « disponibilité permanente ». Outre le fait que cette profession se présente comme l'archétype de la relation de service, elle constitue un cas idéal pour intégrer à l'analyse une multitude de variations possibles : en France, près de 900 000 secrétaires (à titre de comparaison, il y a environ 550 000 aides à domicile) travaillent aujourd'hui dans des organisations de toutes tailles, qu'elles soient publiques ou privées, pour un seul patron ou parfois dix cadres, seules ou dans un pool de secrétariat, avec des niveaux de diplôme allant du CAP au bac+5 voire au doctorat dans les instances académiques, avec une réelle dispersion des salaires, avec des niveaux de pouvoir variables (de la secrétaire-hôtesse d'accueil à la secrétaire de direction), avec des origines sociales et des alliances matrimoniales très diversifiées. Ce groupe professionnel qui, au contraire des emplois familiaux, est marqué par un déclin symbolique, a également l'avantage méthodologique d'être présent et avec les mêmes types de variations dans n'importe quel autre pays industrialisé. Par l'étude de la formation de ce groupe social et de ses pratiques de travail, on fait ici le choix d'une stratégie de recherche ajustée à l'étude de l'éthique du service dans une grande diversité de contextes, intégrant notamment une perspective internationale : l'enquête de terrain se déroulera principalement en France dans une grande organisation de service public et, pour se donner les moyens de dénaturer l'éthique du service public à la française, intégrera une dimension comparatiste en se déployant également dans une organisation publique en Argentine.

Ce premier volet du dispositif d'enquête est articulé avec un volet statistique de grande ampleur consistant à saisir les traits du salariat de service en France tant du point de vue des conditions de travail que des conditions d'emploi ou encore des conditions de vie (à partir des données du recensement, des enquêtes de l'INSEE comme l'enquête Emploi, Conditions de travail et SRCV). La plupart des travaux sur les secrétaires, et les recherches à visée plus large sur les « cols blancs », se sont centrés sur la période allant du 19^{ème} siècle aux années 1950-1970 et se sont arrêtés au mieux dans les années 1980.¹⁰ Alors même que tout le monde s'accorde sur la part considérable des services aujourd'hui, on ne sait rien ou presque rien d'un point de vue statistique, des caractéristiques et de l'évolution du travail dans le secteur des services depuis le début des années 1990. S'appuyant sur les travaux antérieurs d'Alain Chenu¹¹, mon projet a pour objectif de saisir les nouvelles lignes de clivages et les nouvelles proximités entre groupes professionnels des services et les processus de redéfinition du salariat dans les services. En partant d'une analyse statistique des conditions de travail et d'emploi s'affranchissant des regroupements opérés par la nomenclature de l'INSEE pour mieux tester leur solidité (en comparant par exemple tous les emplois dont les salariés déclarent travailler en contact durable avec un public)¹², il s'agit de se donner les moyens de contextualiser, dans l'espace social et dans le temps, les pratiques de travail gratuit des secrétaires mais aussi des autres travailleurs des services que les étudiants présenteront en séminaire dans le cadre de leur propre enquête ethnographique. Par exemple, comment les conditions de travail et d'emploi de ces groupes professionnels ont-elles été affectées par la transformation des services publics et les politiques d'austérité ? Comment ces transformations jouent-elles sur l'exposition des salariés du tertiaire à

¹⁰ J. Kocka, *Les Employés en Allemagne, 1850-1980. Histoire d'un groupe social*, Paris, Ed. EHESS, 1989. D. Gardey, *La Dactylographe et l'expéditionnaire. Histoire des employés de bureau (1890-1930)*, Paris, Belin, 2001.

¹¹ A. Chenu, *L'Archipel des employés*, Paris, INSEE, 1990.

¹² Pour une démarche consistant à repartir des données brutes et des dénominations déclarées, cf. M. Gribaudi, A. Blum, « Des catégories aux liens individuels : l'analyse statistique de l'espace social », *Annales*, 45, n° 6, 1990, p. 1365-1402.

des demandes de service gratuit et sur la signification qu'ils donnent à ce type de pratiques ? Ou encore, comment l'allongement de la scolarisation, qui se donne particulièrement à voir dans la surqualification des travailleurs au contact d'un public, affecte-t-il le rapport à l'éthique du service au sein des groupes professionnels ?

Une sociologie des sentiments moraux et des affects

Depuis une dizaine d'années en France, une série de travaux s'intéressent aux engagements moraux dans les services, en mobilisant le concept de *care* et parfois « l'éthique du *care* », reprenant à leur compte la définition que Joan Tronto, philosophe féministe, a donné de ce concept.¹³ Le projet que je propose se démarque, comme d'autres¹⁴, de ces travaux. En effet, l'usage actuel du concept de *care* en sociologie, lorsqu'il reprend telle quelle la définition philosophique de Tronto, n'est pas ajusté au projet sociologique de description de la diversité des engagements moraux dans les métiers de service. Conformément à la définition du *care* inscrite dans les textes de Tronto, ces travaux sociologiques ont tendance à n'envisager qu'une gamme d'attitudes positives parmi les salariés : le fait d'accepter d'en faire plus, de rendre service *et* de se soucier de l'autre, de prendre plaisir au bien-être de celui ou celle à qui le service est rendu. Si ces recherches ont eu le mérite de faire la lumière sur ce type d'engagement moral, il faut à présent intégrer ce concept philosophique à une démarche sociologique opératoire. Telle est l'ambition du projet que je propose et qui analyse dans leur diversité toutes les pratiques de service gratuit du travail rémunéré et la pluralité des rapports moraux engagés. Par-delà l'opposition binaire entre rendre service *ou* refuser, ce projet repose sur une ethnographie de toutes les manières de rendre service – accepter de rendre service tout en ne le faisant pas, accepter de rendre service en le faisant *a minima*, accepter tout en redéfinissant la demande, accepter sans le dire, refuser tout en faisant *a minima* ou de manière différée...– et il invite à se confronter à une ethnographie de l'éthique du service. Plutôt que de prendre pour équivalent le fait de servir gratuitement l'usager, le fait d'y engager une éthique et le fait d'y engager des affects, ce projet suggère qu'il est heuristique de distinguer ces différentes dimensions de l'activité sociale.

Tout d'abord, il conviendra d'identifier les contextes dans lesquels les pratiques de service gratuit laissent apparaître une « brèche de la morale »¹⁵, c'est-à-dire les moments concrets où les employés se posent la question de la légitimité, de la justesse de ce qu'ils sont en train de faire. Les situations d'« embarras moral »¹⁶ sont particulièrement fortes dans les moments où les demandes de service ne sont pas prévues par les directions ou encore lorsque le travailleur est isolé face à cette demande. Mais toutes les situations de service gratuit ne donnent pas lieu à des questionnements moraux, loin de là. Dans certains métiers de service, il apparaît parfois moins coûteux aux travailleurs d'accéder aux demandes (excessives) des bénéficiaires du service plutôt que d'argumenter le refus. A l'inverse, certaines études montrent le rôle joué par le groupe professionnel lui-même dans la production d'un raisonnement et la mise en œuvre d'un processus

¹³ J. Tronto, *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, Paris, La Découverte, 2009 (1993).

¹⁴ V. Zelizer, « Caring Everywhere », in E. Boris, R. S. Parreñas (dir.), *Intimate Labors. Cultures, Technologies and the Politics of Care*, Stanford, Stanford University Press, 2010.

¹⁵ A. Paillet, *Sauver la vie, donner la mort. Une sociologie de l'éthique en réanimation néonatale*, Paris, La Dispute, 2007.

¹⁶ P. Pharo, *L'Injustice et le mal*, Paris, L'Harmattan, 1996.

cognitif normé permettant de faire face aux questionnements moraux.¹⁷ Cette étude entend ainsi faire la lumière sur les dimensions morales, ce qu'on peut appeler à la suite d'Adam Smith « les sentiments moraux ». Elle entend aussi intégrer à son analyse les dimensions cognitives et affectives des pratiques de service gratuit dans le travail rémunéré.

Il conviendra ensuite de distinguer dans l'analyse le rapport moral au service et les affects. Mes premières recherches ont également montré la très grande gamme de configurations possibles : certaines aides à domicile trouvent normal de faire la toilette d'une personne âgée (bien qu'elles n'en aient pas le droit, et ne soient pas payées pour) et y engagent effectivement des affects (elles disent par exemple qu'elles « comprennent » la demande, qu'elles le font parce qu'elles aimeraient qu'on le fasse pour leur mère...), mais ce ressort compassionnel n'est pas partagé par toutes les aides à domicile. Certaines disent ainsi qu'elles le font « parce qu'il faut bien que quelqu'un le fasse », « mais que ça ou autre chose [faire la vaisselle, la cuisine] c'est pareil ». En mettant sur le même plan, le fait de faire la vaisselle et comme elles disent parfois le fait de « faire la personne âgée » (i.e. faire la toilette), il semble qu'elles n'engagent pas ici d'affects, ni même en l'occurrence une relation à une « personne » au sens de Mauss. Le degré d'exposition à l'intimité d'autrui, les ressources des travailleurs pour aménager cette exposition, les ressources propres au groupe professionnel parfois apte à intégrer ces affects dans une stratégie réfléchie servant les intérêts professionnels¹⁸, dessinent des configurations très variables face au registre compassionnel. Tout comme pour la sociographie des rapports moraux au service gratuit, il s'agira donc de saisir une « brèche des émotions », en construisant notamment des indicateurs du trouble émotionnel.

Ces précautions méthodologiques et épistémologiques prises, l'étude des pratiques de service gratuit sur la scène professionnelle fera nécessairement une place importante aux situations que les travailleurs jugent moralement pénibles, c'est-à-dire celles où ils donnent de leur personne sur le plan moral *et* affectif. Ce projet s'inscrit dans le prolongement d'une sociologie des relations de service qui a intégré les apports des recherches d'Arlie R. Hochschild sur le travail émotionnel.¹⁹ Dans quelle mesure le fait d'accéder aux demandes de service gratuit des bénéficiaires s'inscrit-il dans le prolongement du travail émotionnel (celui de provoquer des sentiments de bien-être chez le bénéficiaire du service) exigé par la hiérarchie dans certains métiers de service ? Sous cet angle, le fait de rendre service fait partie intégrante des formes de subordination auxquelles sont soumis les salariés des services. Mais ce projet intégrera aussi des travaux connus outre-Atlantique mais encore peu lus en France, qui mettent en évidence toutes les formes de gratifications et de satisfactions précisément contenues dans le fait de « servir » et notamment de servir le bénéficiaire par-delà les exigences du poste de travail.²⁰ Ce projet repose sur la conviction que pour saisir les caractéristiques du travail dans les services, pour saisir les dimensions morales et affectives engagées dans les façons de rendre service, on ne peut ignorer la tension entre domination et autonomie, servitude et gratification.

¹⁷ N. Dodier, *L'Expertise médicale. Essai de sociologie sur l'exercice du jugement*, Paris, Métailié, 1993 ; D. Serre, *Les Coulisseres de l'État social. Enquête sur les signalements d'enfant en danger*, Paris, Raisons d'agir, 2009.

¹⁸ J. Barbot, N. Dodier, « Que faire de la compassion au travail ? La réflexivité stratégique des avocats à l'audience », *Sociologie du travail*, 56, 2014, p. 365-385.

¹⁹ A. R. Hochschild, *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Berkeley/Los Angeles/London, University of California Press, 1983.

²⁰ A. S. Wharton, « The Affective Consequences of Service Job », *Work and Occupations*, 20, n° 2, 1993, p. 205-232.

Une ethnographie historicisée

Depuis les travaux de Goffman et ceux de l'école de Chicago, la sociologie des relations de service a porté son attention sur de nombreux univers (des cadres aux employés du bas de l'échelle en passant par les professions intermédiaires de la santé et du social) et a mis en évidence certaines caractéristiques communes à l'activité. Le développement des compétences linguistiques et des savoir-être avec le bénéficiaire du service (les membres des groupes professionnels du tertiaire doivent faire en sorte que la relation se passe au mieux), la capacité cognitive à catégoriser le bénéficiaire pour ajuster son comportement et la manière de répondre à la demande, les formes de pénibilité mentales qui s'ajoutent parfois aux pénibilités physiques, sont autant de dimensions bien documentées aujourd'hui.²¹ On sait aussi combien le genre, la classe ou encore la couleur de peau peuvent avoir un impact sur le contenu du travail et la forme prise par la relation de service.²²

Tout en m'inscrivant dans les travaux de ce champ de recherche, j'adopte une focale élargie pour l'étude des relations de service en mobilisant conjointement la méthode ethnographique et historique.²³ La sociologie classique des relations de service étudie les interactions de face de face n'intégrant de ce fait à son analyse que les signes de l'identité immédiatement visibles et adoptant une vision appauvrie des appartenances de classe.²⁴ Lorsque les travailleurs des services rendent gratuitement service à un individu, ils engagent aussi des manières de faire incorporées sur d'autres scènes sociales que celles du travail et un rapport moral qui n'est pas nécessairement d'ordre professionnel. Les membres de ces groupes professionnels tout comme ceux qu'ils servent sont affiliés à différents groupes sociaux et parfois liés par un réseau d'interconnaissances et à des engagements passés ou à venir. Quand les secrétaires acceptent de rendre service à une personne (un patron, un patient, un client,...), rendent-elles seulement service à cette personne ou bien à des proches de celle-ci, à des voisins, à un ancien patron ? Ont-elles elles-mêmes demandé par le passé un service à cette personne ou à ses proches, ou bien envisagent-elles de le faire ? La méthodologie d'enquête de mon projet se distingue d'autres études sur les secrétaires qui reposent sur des entretiens réalisés auprès de secrétaires qui ne se connaissent pas mais qui sont ensuite « regroupées » dans l'analyse par une caractéristique donnée (des entretiens chez des secrétaires du privé *et* du public, des hommes *et* des femmes, des WASP *et* des Afro-américaines). Au contraire de ce type de dispositif, mon projet repose sur une enquête ethnographique auprès de toutes les secrétaires d'un grand hôpital public situé dans une ville de 45 000 habitants. Il s'agira de réaliser des entretiens auprès de ces secrétaires mais aussi de les observer dans leurs relations avec les patients, les proches de ceux-ci, les médecins, les infirmières, les autres personnels administratifs. Il s'agira également d'assister aux événements collectifs dans lesquels elles sont engagées que ces événements fassent partie du travail (réunions) ou s'en éloignent (repas à la cantine, pauses...) et dans la mesure du possible de les suivre dans les espaces privés et de sociabilité qu'elles fréquentent en dehors du travail (et que fréquentent peut-être aussi les médecins, les patients, ...). Ce dispositif d'enquête permettra de dépasser le seul niveau des interactions de face-à-face et de réinsérer les pratiques et les discours

²¹ C. Avril, M. Cartier, D. Serre, *Enquêter sur le travail. Concepts, méthodes, récits*, Paris, La Découverte, 2010.

²² J. Rollins, *Between Women. Domestic and Their Employers*, Philadelphia, Temple University Press, 1985.

²³ A.-M. Arborio, Y. Cohen, P. Fournier, N. Hatzfeld, C. Lomba, S. Muller, *Observer le travail. Histoire, ethnographie, approches combinées*, Paris, La Découverte, 2008.

²⁴ J.-M. Chapoulie, « L'étrange carrière de la notion de classe sociale dans la tradition de Chicago en sociologie », *Archives européennes de sociologie*, 41, n° 1, 2000, p. 53-70.

des secrétaires dans l'espace et le temps des relations sociales ; il permettra de ne pas préjuger des affiliations sociales (propres au groupe professionnel, de classe, de genre, de culture nationale) qui donnent sens aux pratiques de travail gratuit dans le travail rémunéré.

Ce projet entend saisir les pratiques de service et l'éthique du service en intégrant le temps long de l'histoire des relations sociales des groupes professionnels engagés. Les marges d'autonomie et de pouvoir des salariés face aux demandes de service sont le résultat de luttes politiques, symboliques, syndicales et des transformations en cours du capitalisme et de l'Etat. L'enquête se déroulant principalement auprès des secrétaires d'un grand hôpital public, le volet historique pourra être travaillé sous deux angles. Une partie des recherches sur le *care* ignorent la genèse des conventions sociales et nationales, morales mais aussi affectives dans lesquelles se déroule aujourd'hui la délivrance du service. A l'instar de l'ouvrage d'Eileen Boris et Jennifer Klein qui resitue la définition du travail des *care workers* dans l'histoire des luttes politiques ayant conduit à l'émergence des politiques sanitaires et sociales aux Etats-Unis, ce projet intégrera une analyse socio-historique des pratiques de travail gratuit et du rapport à ce travail gratuit chez les secrétaires médicales.²⁵ Cette socio-histoire des attendus du travail chez les secrétaires médicales sera combinée avec une socio-histoire de l'Etat et des administrations. Tout comme l'université aujourd'hui, l'hôpital où se déroule l'enquête principale est concerné par des réformes de grande ampleur qui affectent les pratiques des secrétaires : fusion de deux hôpitaux départementaux, emménagement dans un bâtiment inadapté construit dans le cadre d'un partenariat public/privé, application de la loi de 2009 visant à « moderniser » les établissements de santé dans un contexte de suppression des secrétariats et sur un bassin d'emploi où la population migrante est surreprésentée. L'étude des transformations de l'hôpital à partir de ses archives permettra de contribuer à une sociologie de l'Etat « vu d'en bas », intégrant une perspective de genre et la question migratoire. Par cette socio-histoire de l'éthique du service à partir des pratiques ordinaires de ses agents, ce projet entend réinterroger les formes de construction de la frontière public/privé déjà travaillées dans une publication antérieure.²⁶ Il le fait aussi en réencastrant ces relations sociales de travail dans leur dimension économique.

Une anthropologie économique des « services rendus »

En se centrant sur les pratiques de service gratuit dans le monde du travail marchand, ce projet s'inscrit dans le déplacement épistémologique opéré par l'économie et l'anthropologie économique ces vingt dernières années. En effet, l'objet même du projet déjoue la « théorie des mondes hostiles » : il n'y a pas d'un côté l'affect et le souci des autres dans le monde privé et de l'autre les attitudes rationnelles et économiques du monde professionnel.²⁷ Ce projet considère plusieurs types d'imbrication possibles qu'il faudra se donner les moyens de saisir par l'enquête. A un premier niveau déjà présenté, il s'intéresse aux formes d'engagements affectifs, cognitifs, moraux dans les pratiques de service, c'est-à-dire à la façon dont toutes ces dimensions s'imbriquent dans le travail rémunéré.

25 E. Boris, J. Klein, *Caring for America. Home Health Workers in the Shadow of the Welfare State*, New York, Oxford University Press, 2012.

26 C. Avril, M. Cartier, Y. Siblot, « Les rapports aux services publics des usagers et agents de milieux populaires : quels effets des réformes de “modernisation” ? », *Sociétés contemporaines*, n° 58, 2005.

27 V. Zelizer, *The Purchase of Intimacy*, Princeton and Oxford, Princeton University Press, 2005.

A un deuxième niveau, l'anthropologie nous invite depuis longtemps à nous défier des discours sur les pratiques qui mobilisent le registre du don gratuit, du désintéressement, du « plaisir de faire plaisir », du dévouement. L'étude que Florence Weber fait du « travail à-côté » et des pratiques d'échange et de réciprocité au sein d'une communauté ouvrière rurale intègre, dans la lignée de la relecture que Mauss fait des travaux de Malinowski, les « services rendus » au titre des biens échangés.²⁸ Pour rendre intelligibles ces pratiques ainsi que les discours sur ces pratiques de service « gratuit », le projet prête attention aux intérêts en jeu et aux groupes concernés, aux configurations locales de pouvoir qui s'y dessinent. Si l'enquête de terrain resitue les enquêtées et les individus auxquels elles rendent des services gratuits dans la configuration large des relations sociales, ce n'est pas seulement pour saisir les formes de culture qu'elles peuvent mobiliser ou dans lesquelles elles peuvent se sentir engagées, c'est aussi pour mieux saisir les formes de pouvoir et d'intérêt économiques en jeu. Pour reprendre le concept de Florence Weber, un membre d'un métier de service et l'usager ou le supérieur hiérarchique auxquels il rend service sont eux-mêmes pris dans des logiques de « maisonnée »²⁹.

Un troisième niveau d'imbrication est posé par ce projet de recherche et son objet : l'étude des pratiques de service gratuit établit de fait un continuum entre le monde de la famille et le monde professionnel. Bien que parfois oubliés, des travaux majeurs des années 1970-1980 ont fait la lumière sur ces formes de travail gratuit à travers le concept de « travail domestique ». On ne fait pas seulement référence aux réflexions théoriques (telles celles de Christine Delphy) qui ont connu une grande postérité, mais bien à des études empiriques très fouillées qui ont contribué à décrire les cadres spatio-temporels du travail domestique, son emprise physique et mentale et la grande diversité des rapports des femmes au travail gratuit qu'elles sont prêtes à faire pour les membres de leur famille.³⁰ Ce projet de recherche se nourrit de ces travaux qui ont pris la peine d'affronter une sociologie de la variété des pratiques de travail domestique et du rapport à ces pratiques. En transposant ces cadres d'analyse au monde professionnel, ce projet propose une sociologie des relations de service qui réinterroge la frontière entre scène privée et scène professionnelle. Plusieurs pistes d'analyse seront explorées. Lorsqu'ils prennent en compte le genre, une partie des travaux de la sociologie des relations de service s'en tient à une analyse des rôles de genre dans l'interaction et lorsqu'elle évoque le rôle d'une socialisation familiale, tout semble se passer comme si cette socialisation domestique était univoque pour l'ensemble des femmes. En se centrant à la fois sur la scène familiale et professionnelle, ce projet entend ouvrir la boîte noire de la diversité des socialisations familiales et interroger les discours vocationnels souvent mobilisés par les membres des professions de service qui acceptent de rendre des services gratuits. Il entend aussi interroger un point aveugle, pour ne pas dire tabou, de la sociologie des relations de service en France : le rôle des socialisations à une culture nationale, ou dit autrement de la part « ethnique » des socialisations familiales dès lors que les membres de certaines professions de service sont massivement issus de l'immigration. L'attention à cette dimension permettra également de faciliter la prise en compte d'une autre dimension centrale lorsqu'on s'intéresse aux pratiques de service gratuit et aux logiques affectives et morales qui les

28 F. Weber, *Le Travail à-côté. Une ethnographie des perceptions*, Paris, Ed. EHESS, 2009 (1989). Sur l'anthropologie du don, voir, entre autres, M. Godelier, *L'Enigme du don*, Paris, Fayard, 1996.

29 F. Weber, S. Gojard, A. Gramain (dir.), *Charges de famille. Dépendance et parenté dans la France contemporaine*, Paris, La Découverte, 2003.

30 A. Oakley, *The Sociology of Housework*, Oxford, Basil Blackwell, 1974 ; D. Chabaud-Rychter, D. Fougeyrollas-Schwebel, F. Sonthonnax, *Espace et temps du travail domestique*, Paris, Librairie des Méridiens, 1985.

sous-tendent : la socialisation religieuse³¹. Bien que délaissée en France, la question religieuse est présente dans nombre d'études américaines sur les *care workers*. Celles-ci font apparaître le rôle des institutions religieuses dans l'insertion de migrants dans certains métiers de service et la façon dont ces institutions contribuent à façonner les pratiques de travail et le rapport au travail et en particulier une logique du « don de soi » au travail.

A partir de ce programme de recherche, je souhaite développer un enseignement qui interroge ce que les travailleurs considèrent comme du « travail gratuit » et qui explore les dimensions éthiques, cognitives, affectives, économiques des pratiques de service gratuit dans le monde professionnel. Le séminaire s'attachera à mettre en lumière les modalités du « rendre service » en situation marchande en inscrivant la réflexion dans des contextes spatiaux et historiques précis. Un tel programme sera mené en collaboration avec l'Argentine (Universidad Nacional de General Sarmiento, CONICET) et en particulier avec Débora Gorbán qui a travaillé sur les domestiques et mène ses recherches actuelles sur les salariés des salons de coiffure et d'esthétique ; d'autres réseaux anglais (Beverly Skeggs, Goldsmiths, University of London) et japonais (Ruri Ito, Hitotsubashi University) noués à l'occasion de mes premières recherches seront également mobilisés. Il s'agira de renouveler la sociologie des relations de service en y intégrant la comparaison internationale, le temps long de l'histoire et une ethnographie particulièrement sensible au genre, à la classe et à la racialisation des univers de travail. Le renouvellement de la sociologie des relations de service passe aussi par une réflexion sur les dispositifs d'enquête mis en place. Mon approche pourrait ainsi nourrir un séminaire de méthode. Elle invite en effet à dépasser le cadre des interactions de face-à-face pour penser des dispositifs d'enquête de terrain qui rendent visibles la complexité des relations sociales dans lesquelles se déroulent ces interactions et en particulier qui déjouent la frontière public/privé. Elle repose également sur la conviction que l'exploration statistique et l'enquête historique viennent renforcer et enrichir le dispositif ethnographique. Ce séminaire de méthode pourrait ainsi explorer les manières de construire des données statistiques et historiques qui viennent nourrir, éclairer les questionnements ethnographiques.

Paris, le 4 novembre 2015.

³¹ G. Davie, D. Hervieu-Léger (dir.), *Identités religieuses en Europe*, Paris, La Découverte, 1996.