SOCIO-LOGIQUES

PRESSES UNIVERSITAIRES DU MIRAIL

François Vatin (dir.)

Évaluer et valoriser

Une sociologie économique de la mesure

Postface de Michel Callon

Évaluer et valoriser

Une sociologie économique de la mesure

François Vatin (dir.)

DOI : 10.4000/books.pumi.7017
Éditeur : Presses universitaires du Midi
Année d'édition : 2009
Date de mise en ligne : 27 février 2020
Collection : Socio-logiques
EAN électronique : 9782810710331

<http://books.openedition.org>

Édition imprimée

EAN (Édition imprimée) : 9782810700295
Nombre de pages : 306

Référence électronique

VATIN, François (dir.). *Évaluer et valoriser : Une sociologie économique de la mesure*. Nouvelle édition [en ligne]. Toulouse : Presses universitaires du Midi, 2009 (généré le 08 novembre 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pumi/7017>>. ISBN : 9782810710331. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pumi.7017>.

© Presses universitaires du Midi, 2009
Conditions d'utilisation :
<http://www.openedition.org/6540>

Évaluer et valoriser

Disponibles dans la collection *Socio-Logiques*

- Sociologie du lycée professionnel.* Aziz Jellab
L'univers des musiciens. Franck Leard
Politique du hip-hop. Loïc Lafargue de Grangeneuve
Etre maire en Béarn. Colette Moreux
La Diam's pora du fleuve Sénégal. Sylvie Bredeloup
Nouvelles migrations chinoises et travail en Europe. Laurence Roulleau-Berger (éd.)
Les fabriques du corps. Anastasia Meidani
Usagers ou consommateurs ? Ygal Fijalkow
La rue. Jeanne Brody (éd.)
La pauvreté en milieu rural. Alexandre Pagès
La captation des publics. Franck Cochoy (éd.)
Ces ados qui en « prennent ». Sophie Le Garrec
La mobilité sociale dans l'immigration. Emmanuelle Santelli
Sociologie et normativité scientifique. Nicole Ramognino et Gérard Houle (éd.)
Les problèmes de la philosophie de l'histoire. Heinrich Rickert
Park – Dos Passos. Métropolis. Pierre Saint-Arnaud
Les sociologues et la recherche urbaine dans la France contemporaine. Pierre Lassave
Violences et pouvoirs politiques. Michel Bertrand, Natacha Laurent et Michel Taillefer (éd.)
Naville, la passion de la connaissance. Michel Éliard (éd.)
Science, industrie et territoire. Michel Grossetti
1895 Durkheim : l'avènement de la sociologie scientifique. Jean-Michel Berthelot
La grande parade du catch. Christophe Lamoureux
1 sur 500. La réussite scolaire en milieu populaire. Jean-Paul Laurens

Évaluer et valoriser

François Vatin (dir.)

Une sociologie économique de la mesure

Postface de Michel Callon

Ouvrage publié avec l'aide du
laboratoire IDHE (Institutions et dynamiques
historiques de l'économie), UMR CNRS 8533.

PRESSES UNIVERSITAIRES DU MIRAIL

Couverture : Paula Marques (PUM)

Composition: RAFFUT-BIPRO

ISSN: 1159-9170

ISBN PUM : 978-2-8107-0029-5

© Presses Universitaires du Mirail 2009

Université de Toulouse-Le Mirail

5, allées Antonio-Machado

31058 Toulouse CEDEX 9

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés pour tous pays. Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants cause, est illicite et constitue une contrefaçon (art. 2 et suivants du Code Pénal). Les copies ou reproductions destinées à une utilisation collective sont interdites (loi du 11 mars 1957).

SOMMAIRE

LISTE DES AUTEURS	11
INTRODUCTION	
ÉVALUER ET VALORISER	13
<i>François Vatin</i>	
La mesure en action: le travail de valorisation	22
PREMIÈRE PARTIE	
DE L'INGÉNIEUR AU GESTIONNAIRE: LA CONSTRUCTION PRATIQUE DES NORMES	35
CHAPITRE 1	
DOMPTER LA COCOTTE-MINUTE	37
<i>Claire Leymonerie</i>	
Mesurer la qualité	39
Baliser le marché	44
Modeler les usages	49
CHAPITRE 2	
VALORISER LA COMMUNICATION: L'APPEL TÉLÉPHONIQUE UTILE.	55
<i>Alexandra Bidet</i>	
L'économique hors du cadrage marchand.	56
Une économie de forces: l'appareil, la ligne et l'opératrice	61
Au-delà des mesures en travail: <i>créer</i> de l'utilité?.	62
L'apprentissage d'une loi de demande	68
CHAPITRE 3	
OFFRIR LES SOINS À L'HÔPITAL AVEC MESURE	73
<i>Nicolas Belorgey</i>	
Le point de vue des gestionnaires réformateurs	75
Le point de vue des soignants	81
Gérer selon des points de vue opposés, mais toujours gérer	86
DEUXIÈME PARTIE	
MESURER ET CADRER LE TRAVAIL	91
CHAPITRE 4	
ATTRIBUER UNE VALEUR AU HORS-EMPLOI: L'INTERMITTENCE DU SPECTACLE	93
<i>Mathieu Grégoire</i>	

Formules et contre-formules d'indemnisation des intermittents	95
Trois modes d'attribution d'une valeur au hors-emploi	101
De la qualification à l'échange	106
CHAPITRE 5	
DE L'INAPTITUDE À L'INEMPLOYABILITÉ	115
<i>Delphine Remillon et Antoine Vernet</i>	
De l'observation du travail à l'évaluation des aptitudes	117
Une mesure réifiée de l'employabilité	125
CHAPITRE 6	
FORMULER LES PROJETS D'ENTREPRISE.	137
<i>Martin Giraudeau</i>	
La mise en forme d'une procédure	139
Une petite forme de la firme	143
La cohérence de la formule	145
L'équilibre de la formule	148
La magie de la formule	150
CHAPITRE 7	
CADRER LES CADRES	155
<i>Thomas Le Bianic et Gwenaële Rot</i>	
Marchandisation, codification, circulation des informations	156
La mesure comme dévoilement	166
TROISIÈME PARTIE	
QUALIFIER ET VALORISER LE PRODUIT	175
CHAPITRE 8	
LA DOUBLE VENTE DU JOURNAL QUOTIDIEN	177
<i>Stéphane Cabrolié</i>	
La valorisation du journal : entre annonceurs et lectorat	179
La valorisation du support : entre encarts publicitaires et rubriques rédactionnelles	186
CHAPITRE 9	
LES VALEURS DE LA CARCASSE.	197
<i>Thierry Escala</i>	
De l'élevage à l'abattage : la valeur de l'éleveur	198
De l'abattage à la consommation : la valeur du boucher	204

CHAPITRE 10**CONSTRUIRE L'ÉQUIVALENCE : LE MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE 211***Etienne Nouguez*

L'équivalence légale des médicaments génériques 213

Différences objectives et préférences subjectives 216

D'une régulation professionnelle à une régulation par les prix 221

CHAPITRE 11**OBJECTIVER LA QUALITÉ SOCIALE 229***Pauline Barraud de Lagerie*

« Recadrer » les entreprises 231

Cadrer la procédure 233

Rendre compte du hors-cadre 236

L'entreprise usagère *et* conceptrice 240**POSTFACE****LA FORMULATION MARCHANDE DES BIENS 247***Michel Callon*La *valuation* économique des biens marchands 249

Les prix et leurs formules 255

La marchandisation des biens 261

ANNEXE 1**LE « GROUPE MESURE » 271****ANNEXE 2****LE SENS DE LA MESURE****MANIFESTE POUR L'ÉCONOMIE EN SOCIOLOGIE :****USAGE DE SOI, RATIONALISATION ET ESTHÉTIQUE AU TRAVAIL 273**

L'économie dans tous ses états 273

Trois axes de recherche 280

*Economie et écologie : l'économie naturelle et le cas de la pêche 280**L'économie de soi et le geste au travail 282**Le travail de l'organisation 284*

Conclusion : Le sens de la mesure 285

BIBLIOGRAPHIE 287**INDEX NOMINE 303**

LISTE DES AUTEURS

Pauline Barraud de Lagerie est doctorante en sociologie au Centre de Sociologie des Organisations (CSO) et ATER à l'Université Paris XII Val de Marne.

Nicolas Belorgey est doctorant en sociologie au Centre Maurice Halbwachs (CMH) et ATER à l'IEP de Toulouse.

Alexandra Bidet est Chargée de recherche en sociologie au CNRS, Centre Maurice Halbwachs (CMH).

Stéphane Cabrolié est doctorant en sociologie au Laboratoire Institutions et Dynamiques Historiques de l'Économie (IDHE) et ATER à l'Université Paris II Panthéon Assas.

Michel Callon est Professeur de sociologie à l'École Nationale des Mines de Paris et membre du Centre de Sociologie de l'Innovation (CSI).

Thierry Escala est post-doctorant en sociologie au Centre d'Études et de Recherche Travail, Organisation, Pouvoir (CERTOP).

Martin Giraudeau est doctorant en sociologie au Centre d'Études et de Recherche Travail, Organisation, Pouvoir (CERTOP) et ATER à l'Université de Toulouse II.

Mathieu Grégoire est doctorant en sociologie au Laboratoire Institutions et Dynamiques Historiques de l'Économie (IDHE) et ATER à l'Université Paris Ouest-Nanterre.

Thomas Le Bianic est Maître de conférences en sociologie à l'Université Paris Dauphine et membre du Centre d'Études et de Recherche en Sociologie des Organisations (CERSO).

Claire Leymonerie est doctorante en histoire au Centre de Recherches et d'Histoire Quantitative (CRHQ), et ATER à l'Université d'Artois.

Etienne Nouguez est doctorant en sociologie au Laboratoire Institutions et Dynamiques Historiques de l'Économie (IDHE) et ATER à l'Université Paris Dauphine.

Delphine Remillon est doctorante en économie au Laboratoire Economix et ATER à l'Université Paris Ouest-Nanterre.

Gwenaële Rot est Maître de conférences en sociologie à l'Université Paris Ouest-Nanterre et membre du Laboratoire Institutions et Dynamiques Historiques de l'Économie (IDHE).

François Vatin est Professeur de sociologie à l'Université Paris Ouest-Nanterre, membre du Laboratoire Institutions et Dynamiques Historiques de l'Économie (IDHE) et co-directeur avec Philippe Steiner du GDR CNRS « Economie et Sociologie ».

Antoine Vernet est doctorant en sociologie au Laboratoire Institutions et Dynamiques Historiques de l'Économie (IDHE) et ATER à l'Université de Paris I Panthéon Sorbonne.

INTRODUCTION

ÉVALUER ET VALORISER

FRANÇOIS VATIN

LA QUESTION DE LA MESURE: DE LA THÉORIE ÉCONOMIQUE À LA SOCIOLOGIE ÉCONOMIQUE

Évaluer. Verbe transitif (xiv^e siècle, variation de *avaluer*, composé de *value*).

1° Déterminer (précisément ou approximativement) la valeur, le prix d'une chose. Voyez *Estimer*, *priser*, *expertiser*, *calculer*, *chiffrer*, *supputer*, *coter*...

2° Par extension, fixer approximativement. Voyez *apprécier*, *estimer*, *juger*.

Valoriser. Verbe transitif (début xx^e siècle, attesté après *valorisation*; dérivé de *valeur*)

1° Produire une hausse de la valeur marchande, augmenter le prix.

2° Augmenter la valeur, l'estime portée à quelque chose. Comme *valable*, ce mot est critiqué dans ses emplois figurés. Il est d'emploi courant et normal en philosophie et en psychologie.

Si l'on en croit ces deux notices, librement reprises du *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française* de Paul Robert (1966), les sens premiers d'évaluer et de valoriser seraient, l'un et l'autre, de nature économique. L'usage métaphorique d'évaluer, terme plus ancien qui, sous la forme d'*esvaluer* s'est substitué au xiv^e siècle à *avaluer* est toutefois pleinement entré dans la langue¹. En revanche, nous dit Paul Robert, les puristes critiquent l'extension sémantique de *valoriser* dont la première occurrence dans un sens strictement économique: « augmenter la valeur marchande » daterait de 1925 et la première occurrence figurée: « accorder une im-

1 *Trésor de la langue française informatisé* (<http://atilf.atilf.fr/tlf.htm>), qui donne *avaluer* en 1283 et *esvaluer* en 1366.

portance plus grande à quelque chose », de 1943². Le champ sémantique large d'*évaluer* est assurément à la mesure de la polysémie du terme de *valeur*. C'est pourquoi on peut prédire aussi, en dépit des puristes, une extension croissante de l'emploi de *valoriser*. Mais, que nous interprétions ces deux termes dans le sens économique strict ou que nous considérions un champ sémantique plus large, leur mise en comparaison renvoie à une opposition classique en économie : « Évaluer » correspond à un jugement statique attribuant une valeur à un bien, une chose, une personne ; « valoriser » a, en revanche, le sens dynamique d'augmenter cette valeur, d'y ajouter un incrément, une plus-value³.

Ce détour par la sémantique nous ramène donc à la théorie économique classique, et, tout particulièrement à celle de Karl Marx. S'appuyant sur la théorie de l'échange d'Aristote, Marx (1993 [1867]) se demandait en effet comment une « plus-value » (une « survaleur ») pouvait émerger dans un processus économique fait d'une suite d'échanges, puisque chaque échange pose une équivalence entre deux biens. Cette équivalence se manifeste dans le troc M-M' (marchandise contre marchandise), mais aussi dans l'échange monétaire simple (M-A-M'), qui correspond à deux évaluations symétrique en une même somme d'argent (A) de deux biens M et M'. Autrement dit, pour reprendre les termes qui nous intéressent ici, l'*évaluation* ne crée pas de valeur ; elle ne fait que mettre à jour une valeur présente dans le bien. Pour expliquer la *valorisation*, la création de valeur, Marx considère qu'il faut sortir du paradigme de l'échange, fondé sur le principe d'équivalence. C'est, selon son expression célèbre, « dans le laboratoire secret de la production » qu'on pourra espérer éclairer ce mystère. C'est pourquoi il se livre à une analyse raffinée de l'organisation industrielle, où le travail émerge comme puissance créatrice à l'origine de toute valeur. Pour Marx, penser la valorisation, c'est penser l'acte créateur du travail en deçà

2 *Trésor de la langue française*, op. cit., qui renvoie dans le premier sens à Le Corbusier et dans le second à Gaston Bachelard.

3 La théorie économique a emprunté à la physique cette opposition entre « statique » et « dynamique ». Voir notamment, sur le cas exemplaire de Cournot, Vatin (1998). Voir plus généralement, sur les relations entre économie et physique, Mirowski (2001 [1989]).

de la sphère marchande ; sur le marché, ne se « réalisent » que des valeurs *déjà là*, qui sont le produit du travail⁴.

Pourtant, la théorie économique contemporaine semble s'être défaite de ce problème. Selon le schéma initié par Léon Walras (1988 [1874]), celui de la théorie de l'équilibre général, la notion de valeur (économique s'entend) ne saurait avoir de sens en dehors de la sphère marchande. Les biens n'ont pas de valeur intrinsèque ; ils en acquièrent sur le marché par la confrontation de l'ensemble des offres et des demandes, qui manifestent les conditions de leur obtention technique par les « producteurs » et celles de leur usage par les « consommateurs ». Si l'on adopte un tel schéma, on ne peut plus dissocier l'évaluation et la valorisation. La valeur est créée par la combinaison complexe de l'ensemble des évaluations (la confrontation des offres et des demandes). La limite du schéma walrassien a été reconnue par certains de ses plus grands admirateurs comme Joseph Schumpeter : il est fondamentalement statique⁵ ; il peut penser l'équilibre des valeurs, non le processus d'accumulation de valeur. La démarche de Léon Walras est à cet égard aux antipodes de celle de Karl Marx : là où ce dernier affirmait qu'il fallait déplacer la focale, c'est-à-dire se détourner de la sphère marchande pour penser la valeur, le second limite délibérément son investigation à cette seule sphère marchande. Autrement dit, pour l'économie politique « pure » de Léon Walras, les biens sont déjà là, comme les utilités des consommateurs d'ailleurs. Les conditions de

-
- 4 Mon objet n'est pas ici d'étudier en tant que telle la façon dont Marx entend résoudre ce « mystère ». Rappelons brièvement qu'il procède en deux temps : d'abord, dans le sillage des économistes classiques, il établit une relation d'équivalence entre les grandeurs monétaires et les quantités de travail (valeur-travail) ce qui suppose d'avoir ramené le travail à une métrique homogène ; ensuite il identifie sur le marché un bien particulier : la « force de travail » qui a la capacité de produire du travail, c'est-à-dire de la valeur. La force de travail produirait plus de valeur qu'elle n'en coûte, dégageant ainsi une « survaleur » ou « plus-value » appropriée par le capitaliste (théorie de l'exploitation).
- 5 L'objectif explicite de la théorie de l'entrepreneur de Schumpeter (1999 [1911, 1926]) est en effet de compléter la statique économique par une dynamique économique. Le schéma de Walras, qui aboutit au théorème du profit nul de l'entrepreneur en situation de concurrence pure et parfaite, lui apparaît comme l'expression la plus aboutie de la statique économique. Celle-ci doit donc être complétée par une dynamique économique, qui repose, chez Schumpeter, sur le comportement supra-rationnel de l'entrepreneur-innovateur. Si la construction théorique de Schumpeter est très différente de celle de Marx, leur question première : le dépassement de la statique inhérente au concept d'équilibre économique, par une approche dynamique, est assez similaire.

leur production concernent la technologie, voire l'économie politique appliquée », mais pas l'économie politique pure, qui détermine les règles de l'échange⁶. Autant Karl Marx soumet donc la question de l'évaluation à celle de la valorisation, qui constitue pour lui le problème majeur à résoudre, autant Léon Walras réduit la question de la valorisation à celle de l'évaluation.

Pourquoi revenir ici sur une question d'apparence si scolaire ? Pour la très grande majorité des économistes contemporains, la théorie de Karl Marx n'a, au mieux, qu'un intérêt archéologique. Quant à celle de Léon Walras, même s'ils en reconnaissent l'importance fondatrice, elle leur semble largement dépassée par les développements contemporains de la théorie du marché. Mais mon propos ne porte pas sur ces théories elles-mêmes mais sur leur soubassement logique. Or, de ce point de vue, la question reste vive. Elle est en fait : une théorie du marché peut-elle se suffire à elle-même ?

Depuis une vingtaine d'années déjà, l'économie dite « des conventions » a fourni une réponse, négative, à cette question⁷. Selon ces auteurs, l'échange économique n'est possible que dans la mesure où lui préexiste une entente (une « convention ») sur la « qualité » des biens échangés et sur les instruments cognitifs qui permettent de l'appréhender. Comme ils l'ont montré, la théorie walrasienne elle-même incorpore comme préalable l'hypothèse de l'existence d'une telle convention en admettant la présence avant l'échange, d'une nomenclature de biens sur laquelle les acteurs de l'échange s'« entendent » au sens linguistique du terme. C'est parce que toutes les autres caractéristiques des biens sont supposées connues dans les mêmes termes par les acteurs de l'échange, que ceux-ci peuvent débattre du prix, seule variable alors en discussion. Le marché ne se soutient pas lui-même par la seule force de son mécanisme, c'est-à-dire de sa cohérence logique. Il est plongé dans un vaste et chatoyant univers de valeurs sociales en permanence en construction et en discussion. La théorie des conventions invite ainsi à concevoir un

6 Rappelons que Léon Walras distingue trois volets de l'économie politique : l'économie politique pure (théorie abstraite de l'échange), l'économie politique appliquée et l'économie sociale.

7 Voir la synthèse réalisée sous la direction d'André Orléan (2004).

autre mode d'articulation entre *évaluer* et *valoriser*, en considérant maintenant *évaluer* dans un sens large par opposition à la signification plus strictement économique de *valoriser*. Les économistes conventionnalistes montrent en effet qu'avant de pouvoir échanger économiquement (*valoriser* ses biens sur le marché), il faut être d'accord sur de communes mesures ou évaluations. Il faut en somme *évaluer* pour *valoriser*.

Selon un tel schéma, la valeur économique n'est plus soluble dans le seul marché. Mais l'enchaînement reste linéaire, avec le marché pour point de fuite: il s'agit de penser les conditions sociales qui rendent le marché possible. La « nouvelle sociologie économique », telle qu'elle s'est développée depuis une quinzaine d'années en France, s'est, de même, principalement focalisée sur la relation marchande⁸. Comme dans l'économie des conventions, il s'agit de concevoir les conditions sociales (cognitives, matérielles, relationnelles, etc.) qui rendent le marché possible. On peut citer à cet égard, l'article séminal de Marie-France Garcia-Parpet (1986) sur le marché aux fraises solognot, qui montre que la réalisation d'un marché pur, au sens walrassien (rencontre anonyme d'une offre et d'une demande), suppose la mise en place d'une institution marchande inscrite dans des dispositifs techniques précis: ici l'organisation du « cadran ». De même, toutes les réflexions inspirées de Mark Granovetter (2000) qui soulignent l'importance des réseaux sociaux dans la réalisation des relations marchandes visent à montrer que le marché ne saurait se soutenir lui-même, qu'il est « encastré » dans un ensemble de relations sociales qui le rendent possible. D'autres auteurs, inspirés de la sociologie de la science et des techniques, ont montré le rôle des dispositifs techniques (les emballages, la structure matérielle des magasins, etc.) qui équipent les acteurs du marché et rendent par là l'échange possible (Barrey *et al.*, 2000; Cochoy, 2002). La science économique elle-même contribue, comme l'a montré Michel Callon (1998), à la performation de tels espaces de calcul; l'*homo oeconomicus* n'est pas au fondement des relations économiques, il est un produit des institutions marchandes.

8 Voir la synthèse de Philippe Steiner (2007 [1999]).

Les travaux réunis dans le présent ouvrage sont inspirés en profondeur par toute cette tradition d'études, qui, de l'économie des conventions à la sociologie des marchés, a cherché à ouvrir cette « boîte noire » qu'est le marché au sens de la théorie néoclassique. Sous des formes diverses en effet, l'ensemble des recherches que nous venons de citer se sont affrontées au problème de la « mesure » qui a servi de ligne directrice au présent ouvrage. Nous l'avons vu pour l'économie des conventions qui a pour questionnement central la construction des espaces de jugement partagé. De même, les auteurs qui ont travaillé sur l'équipement des marchés ont insisté sur l'importance des dispositifs de mesure non-monétaires, comme les normes industrielles, les certifications marchandes (labels, par exemple)⁹, les classements opérés par des prescripteurs ou des intermédiaires du marché (le Guide rouge Michelin ou les notes techniques de la Fnac)¹⁰, etc. Les consommateurs, ont-ils montré, baignent dans un univers métrologique foisonnant. Le prix est peut-être l'opérateur ultime du marché, mais la relation marchande ne saurait se résoudre à la seule question de la formation d'un prix, ainsi que l'entend la théorie économique standard.

La métrologisation du marché décrite par l'économie des conventions comme par la sociologie des marchés ne cesse même de s'affirmer au fur et à mesure que l'on quitte l'univers traditionnel du commerce fondé sur la confiance interpersonnelle qui lie, selon une logique d'interconnaissance des individus eux-mêmes, offreurs et demandeurs, pour entrer dans celui du marché industriellement normé¹¹. La confiance, indispensable à la réalisation de l'échange marchand, repose alors sur la certification de la qualité des biens par les acteurs privés (entreprises, groupement d'entreprises) ou publics

9 Cochoy, 2000.

10 Karpik, 2000, et, plus généralement, Karpik, 2007. Voir aussi, sur la notion de « prescripteur » l'article classique d'Armand Hatchuel (1995).

11 Nous retrouvons là l'opposition entre la « cité domestique » et la « cité industrielle » développée par Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991). Rappelons à cet égard l'article séminal de Pierre Boisard et Marie-Thérèse Letablier (1987).

(Etat et accords internationaux)¹². De moins en moins donc, les produits se présentent « nus » au regard d'un client armé de sa seule capacité intuitive de jugement; ils sont cadrés par des métrologisations multiples dont rendent compte, à un premier niveau, les écritures sur l'emballage et les notices indiquant les modes et précautions d'emploi, mais que l'on peut suivre dans l'univers tentaculaire des organismes de normalisation, de certification, d'évaluation, dans les lois, décrets, circulaires, accords commerciaux internationaux et, au final, dans les archives des tribunaux qui ont à trancher les contentieux (Stanziani, 2005).

Nous avons abordé la question sous l'angle du marché des biens, car il est celui qui est au cœur conceptuel de la théorie économique « standard », inspiré du schéma néoclassique. Selon cette théorie, le travail est considéré comme un bien comme un autre, dont le prix est fixé sur le marché en fonction de son « utilité » pour l'acheteur, c'est-à-dire sa productivité. Ce cadre conceptuel, indispensable à la complétude de la théorie walrassienne de l'équilibre général, constitue à l'évidence une fiction théorique nécessitant de nombreux aménagements pour être à même de rendre compte de façon un peu convaincante des faits observables. Comme l'a souligné notamment Karl Polanyi (1983 [1944]), le travail ne saurait être pleinement marchandise, car « il n'est que l'autre nom de l'activité économique qui accompagne la vie elle-même » (p. 107). Il a toujours en conséquence fait l'objet d'un contrôle public poussé afin de garantir l'ordre public et la paix sociale. Par ailleurs, l'échange de travail est, par nature, un rapport interpersonnel, puisque le travail n'est pas dissociable de la personne qui le « porte ».

Le caractère très particulier de la marchandise « travail » explique que l'étude de son échange (ce qu'on appelle, par abus de langage, le « marché du travail ») ait été à l'origine de nombreuses analyses critiques de la représentation économique « standard » du marché. Ainsi, c'est pour décrire les ap-

12 Notons, alors qu'il est courant de penser à un déclin du politique au profit du marchand, que les États ou les organisations supra-nationales ont la double fonction de recours juridique face aux engagements privés et de normalisation propre, laquelle est importante – et en croissance continue – pour tout ce qui concerne la sécurité des personnes.

pariements entre employeurs et employés, que Mark Granovetter (1973, 1974) a mis en évidence l'importance des réseaux sociaux dans les relations marchandes. De même, la notion de « qualification » des biens développée par l'économie des conventions relève d'une transposition à l'ensemble des marchés d'une notion forgée à propos du travail, dans un contexte qui, de plus, n'est pas tant celui de la théorie que celui de la gestion pratique des relations de travail. Il apparaît évident en effet que l'évaluation des travailleurs n'est pas qu'affaire de marché, que la hiérarchie professionnelle se forme, bien avant le marché, dans les institutions scolaires notamment. Autrement dit, que les travailleurs arrivent sur le marché déjà marqués de certifications sociales, leurs « qualifications », forgées et évaluées dans d'autres espaces métrologiques. Les économistes conventionnalistes ont également, dans le prolongement de la théorie des réseaux, insisté sur l'importance de l'intermédiation sur le « marché du travail », où l'appariement ne se réalise pas toujours de façon spontanée, ni même seulement grâce aux réseaux informels mis en évidence par Mark Granovetter, mais aussi par le biais d'institutions publiques ou privées qui ont en charge l'évaluation des qualités de travail pour transformer la demande d'emploi, notamment celle des chômeurs, en qualités normalisées à destination des employeurs (Eymard-Duvernay, 1997).

À bien des égards, les travaux que l'on trouvera réunis ici s'inspirent des recherches que nous venons de citer et les illustrent par de nouveaux exemples. On y trouvera des études de socio-économie du travail portant sur les modes de qualification et de régulation du travail : la mesure de l'employabilité (Delphine Rémillon et Antoine Vernet), la régulation de l'intermittence dans les professions du spectacle (Mathieu Grégoire), la transformation du chômeur en entrepreneur (Martin Giraudeau). D'autres travaux pénètrent plus dans l'organisation du travail elle-même : dans la téléphonie (Alexandra Bidet), à l'hôpital (Nicolas Belorgey), dans la pétrochimie et à l'AFPA (Thomas Le Bianic et Gwenaële Rot), dans la presse quotidienne (Stéphane Cabrolié). Une troisième série de travaux s'inscrit enfin dans la filiation des recherches sur la qualification des produits : la normalisation de la cocotte-minute (Claire Leymonerie), la certification « label rouge » de l'agneau fermier du Quercy (Thierry Escala), la dé-

finition normalisée des médicaments (Etienne Nouguez), la genèse d'une nouvelle norme de « qualité sociale » (Pauline Barraud de Lagerie).

Sur des objets divers et avec des orientations elles-mêmes diverses, les travaux réunis ici s'inscrivent donc dans une filiation de recherches déjà bien documentée, qui a pu servir d'appui. L'entrée par la question de la mesure a permis notamment de retrouver au cœur du questionnement la problématique des « équipements du marché », c'est-à-dire l'étude de l'ensemble des dispositifs préalables au marché qui rendent l'échange possible : biens et travailleurs arrivent sur le marché calibrés, classifiés, métres de multiples manières. Le prix marchand ne s'invente pas librement sur le marché comme la théorie économique « standard » le laisse accroître ; le prix ne résulte pas d'une négociation désincarnée sur la scène marchande, car les objets qui s'échangent sont déjà indicés par toutes ces opérations métrologiques préalables que le marché va sanctionner avec plus ou moins de marge de liberté. Comme y a insisté de son côté Lucien Karpik (2007), le prix n'est donc pas forcément la variable d'ajustement exclusive comme le postule la théorie économique standard, la « clé de voûte » de l'ensemble de l'édifice économique.

Il faut citer à cet égard la contribution d'Etienne Nouguez sur le marché du médicament générique. Le médicament, nous montre-t-il, est un bien pour le moins étrange, puisqu'il fait l'objet d'une différenciation par les prix, alors même qu'il est certifié homogène par les autorités sanitaires publiques. Comment peut concevoir un tel « monstre » pour l'économie standard, cet objet bicéphale de deux biens certifiés « équivalents » et ne se différenciant que par leurs prix ? Etienne Nouguez nous montre que se joue là la confrontation entre deux registres de l'équivalence : l'équivalence « objective » posée par une autorité de tutelle (scientifico-juridique) et l'équivalence « subjective », laissée au consommateur « libre » de la théorie économique, et que cette tension entre ces deux registres d'équivalence fait surgir de la plus-value économique qui se distribue entre les différents acteurs du marché. En aucun cas, le prix monétaire n'est ici la variable d'ajustement du marché comme le suppose la théorie économique ; le prix est même très largement administré. Et pour-

tant, on peut analyser de fortes tensions entre acteurs pour le partage de la valeur.

LA MESURE EN ACTION : LE TRAVAIL DE VALORISATION

Après avoir inscrit cet ouvrage dans cette riche filiation de recherches visant à la critique de la représentation standard de la relation marchande et à l'élaboration d'autres instruments pour en rendre compte, je voudrais insister maintenant sur ce que je crois être son apport de nouveau. Cet ouvrage ne rompt pas avec les travaux cités précédemment, qu'il enrichit de nombreux exemples originaux, mais il ouvre un nouveau chapitre de la réflexion en déplaçant la focale de l'étude. L'économie des conventions, comme la nouvelle sociologie économique se sont en effet principalement centrées sur l'étude des relations marchandes, dont elles ont cherché à montrer qu'elles ne pouvaient pas être réduites au modèle standard de la théorie économique. Ces travaux n'ont certes pas ignoré les questions d'organisation productive et de gestion de la firme, mais l'étude de celles-ci est restée subordonnée à celle de la compréhension du mécanisme marchand lui-même. Ce choix peut se comprendre d'abord pour des motifs d'organisation du travail scientifique : on disposait en France d'une riche tradition de recherche en sociologie des organisations et du travail, mais aussi de travaux de gestionnaires sur l'organisation productive. Il y avait là par ailleurs une stratégie de recherche tout à fait justifiable : s'attaquer à l'étude de la relation marchande, c'était porter le fer au cœur de la théorie économique elle-même, pour en pointer les insuffisances, là-même où elle semblait disposer d'une réponse définitive. Mais le risque était alors, ignorant la critique de Marx, d'adopter le point de vue des économistes eux-mêmes en focalisant l'ensemble des relations économiques sur un unique point de fuite qui serait le marché.

La démarche développée ici entend donc renouer en quelque sorte avec le questionnement de Marx sur le lien nécessaire qu'il faudrait établir entre une théorie de la production et du travail et une théorie du marché et de la valeur. Il ne s'agit pas pour autant de revenir à une construction dogmatique de la valeur-travail, selon la solution que Marx pense avoir trouvé à ce problème. Cela serait fermer la question

avant même de l'avoir ouverte, en affirmant l'existence d'une métrologie universelle dont les fondements ne sauraient être que philosophiques¹³. À l'opposé d'une telle perspective, nous nous situons ici dans l'esprit d'une sociologie empirique qui cherche à identifier les espaces métrologiques élaborés par les acteurs, le sens qu'ils leur donnent et l'effet de ces dispositifs de mesure sur les relations sociales. En remontant la chaîne productive en deçà de la scène marchande, nous cherchons à saisir le processus de valorisation dans ses modalités pratiques inscrites dans des actes de travail. Il s'agit en quelque sorte de combiner la sociologie économique et la sociologie du travail dans l'esprit d'une inter-fécondation entre ces deux traditions de recherche.

Une idée-force qui traverse l'ensemble de ces travaux est donc le statut qu'il convient d'accorder à la notion de travail dans la sociologie économique¹⁴. Le schéma séquentiel habituel repose sur une opposition entre l'espace du travail et celui du marché, qui redouble l'opposition entre l'instance technique et l'instance économique. Un tel schéma a l'avantage d'être compatible avec la représentation walrasienne du marché : selon cette représentation, on pourrait isoler, en effet, un espace productif, déterminé par un ensemble propre de normes, normes principalement techniques mais aussi sociales, au sens d'une ingénierie sociale (techniques de gestion de la main-d'œuvre), d'où résulteraient des produits ; dans un second temps se poserait la question de la valorisation de ces produits sur la scène marchande, c'est-à-dire celle de l'établissement du prix de marché. Le travail de l'économiste ne concernerait que cette seconde phase, la première appartenant au technicien, au gestionnaire, voire au sociologue du travail et des organisations¹⁵.

13 La question n'est pas ici de faire une critique de la conception marxienne de la valeur-travail, qui s'inscrit dans une économie théorique qu'il faudrait resituer dans le contexte interne et externe d'élaboration de la théorie de Marx. Je veux seulement souligner que j'emprunte ici à Marx sa question et non sa réponse.

14 Il faut entendre ici la notion de travail comme « action productive » (travail-activité) et non comme objet soumis au marché (travail-marchandise). De la sociologie des réseaux de Mark Granovetter à l'économie des conventions de François Eymard-Duvernay, les travaux ne manquent pas en effet sur la sociologie économique des « marchés du travail ».

15 Ce partage des rôles entre économistes et gestionnaires a été bien analysé et critiqué par Philippe Lorino (1989).

J'ai montré ailleurs pourquoi un tel découpage de la réalité était insatisfaisant (Vatin, 2008a, 2008b). On ne saurait établir une ligne de partage claire entre l'économiste et le technologue, car la pensée technique elle-même est fondamentalement économique. La norme technique repose en effet sur un principe d'efficacité qui est par essence économique, puisqu'il consiste à poser un *ratio* entre quelque chose qui est pensé comme un résultat ou un produit et quelque chose qui est pensé comme une dépense ou un coût. C'est la définition même d'un tel *ratio* rapportant des produits à des coûts, qui est *économique* et non la nature des unités de mesure utilisées pour chiffrer le dénominateur et le numérateur. Il n'y a pas rupture mais continuité entre les *ratios* les plus « techniques », comme celui de *rendement* et les *ratios* les plus « économiques », comme celui de *profitabilité*, en passant par la catégorie très ambiguë de *productivité*. Ce qu'il faut bien entendre par là et qui ne saurait être démontré ici, c'est que les *ratios* techniques comme celui de *rendement mécanique* ne peuvent se comprendre dans une pure positivité physique. Ils ne peuvent être élaborés sans procéder à un découpage du monde incorporant des normes de valeur sur ce qui « coûte » et ce qui « profite ».

Cette perspective impose de redéfinir la notion même d'*économie* pour l'affranchir de l'espace restreint de l'univers du marché et de la mesure monétaire afin de penser l'économicité multiple des actions sociales, notamment dans la sphère productive. J'ai proposé à cet effet de redéfinir l'économie comme *acte de gestion*, c'est-à-dire comme pratique prenant en considération, dans un calcul implicite ou explicite, le rapport d'un produit à une dépense. C'est bien sûr d'abord dans le travail des techniciens et des gestionnaires, explicitement chargés d'élaborer des normes, que l'on verra à l'œuvre une telle conception de l'économie. On en trouvera de multiples exemples dans les chapitres de cet ouvrage : ingénieurs-normalisateurs concevant la sécurité des cocottes-minute, ingénieur du téléphone élaborant un nouveau bien économique : la « communication téléphonique », gestionnaires hospitaliers construisant des mesures économiques des actes médicaux, secrétaires de rédaction des journaux quotidiens inscrivant la production des journalistes dans des maquettes normalisées, gestionnaires publics de la santé construisant

la norme du médicament générique, gestionnaires de la pétrochimie et de l'AFPA normalisant les informations traitées par les agents de leurs entreprises afin de les dépersonnaliser, consultants élaborant une grille d'évaluation de la qualité sociale, gestionnaires du secteur agro-alimentaire construisant une grille d'évaluation des carcasses d'agneaux, etc.

Nous rejoignons ici les recherches menées sur le travail des organisateurs et sur la rationalisation des pratiques de gestion (Moisdon, 1997). Nous nous penchons avec précision sur les instruments métrologiques mis en œuvre : les listes, les grilles, les mesures, les *ratios*, les dispositifs calculatoires. Nous nous attachons en particulier aux modalités de leur genèse avec l'idée que c'est en remontant aux conditions de leur construction que l'on peut mettre à jour les systèmes de valeur cachés dans leurs « boîtes noires », dès lors que la mesure a été institutionnalisée et opère comme une « machine », selon l'expression judicieuse que Pauline Barraud de Lagerie reprend à Alain Desrosières (2000 [1993]). Cette attention à la genèse des normes nous distingue de certains travaux critiques de la domination gestionnaire qui étudient la question principalement sous l'angle de la mise en œuvre de ces procédures, toujours considérées comme destructrices du lien social, de l'attention fine aux personnes et aux choses, en bref comme des mécaniques abstraites dépourvues de toute humanité (Maugeri, 2001). Il ne s'agit pas de dire que les machines de gestion n'agissent pas parfois comme des machines déshumanisées, mais de montrer que, comme les machines ordinaires d'ailleurs, elles sont bien des productions sociales à visée normative. Si leurs effets ne sont sans doute jamais réductibles à leurs intentions, on ne saurait pour autant les réduire à d'aveugles forces naturelles comme on les présente parfois.

Par ailleurs, le pouvoir normatif dans l'activité n'est pas l'apanage exclusif des organisateurs et des gestionnaires. Il faut ici distinguer deux plans : celui de la genèse des normes instituées d'abord, celui des conditions d'application de ces normes ensuite. La genèse des normes exige une technicité (celle de l'ingénieur, du juriste, du gestionnaire, du comptable) et exprime du pouvoir social, selon les deux faces (savoir et pouvoir) de toute professionnalité. Ces normes incorporent

de l'ordre social dans le contexte d'une société hiérarchisée où le pouvoir repose en large part sur la puissance monétaire, façon rapide et commode de définir ce qu'on entend communément par « capitalisme ». Ce serait une erreur pour autant de penser que les normes techniques, administratives ou de gestion sont édictées sans aucune forme de débat social ni souci de l'intérêt général ou de valeurs extra-économiques. Reprenons ici quelques-unes de nos exemples : les ingénieurs travaillant à la normalisation de la cocotte-minute avaient pour ambition de développer son marché au profit des fabricants mais aussi de mettre au service de la population un instrument économique et fiable ; les gestionnaires de l'hôpital ont certes pour mission de réduire ses coûts en faveur de la Sécurité sociale, mais ils représentent en cela une conception (éventuellement discutable) de l'intérêt général qui n'est pas ignorante de la question de la santé publique ; les gestionnaires de l'Unedic cherchent à réduire le coût du régime des intermittents du spectacle mais c'est également là une affaire de comptes publics, qui vise à une « juste » distribution des ressources des cotisations sociales ; les directions des journaux quotidiens organisent la pagination du journal, voire sa ligne éditoriale elle-même, en fonction des contraintes du marché publicitaire, mais ils ne sont pas dépourvus pour autant d'une éthique de journaliste visant à la bonne information du lecteur ; les consultants qui élaborent des normes de « qualité sociale » travaillent d'abord au service des grandes entreprises qui veulent se prémunir contre le risque de scandales liés à la dénonciation de conditions de travail désastreuses chez leurs fabricants dans les pays en développement, mais ils sont également porteur d'une aspiration éthique à l'amélioration des conditions de travail à l'échelle planétaire...

Une autre idée-force développée dans l'ensemble des chapitres de ce livre est que le pouvoir normatif n'est pas unilatéral, allant de haut en bas, de la conception à l'exécution. Une telle idée n'est en pas en soi originale. Elle a été développée dans de nombreux travaux de sociologie des organisations qui ont montré le pouvoir normalisateur des « exécutants » en mettant en évidence des formes de régulation « autonome » ou « conjointe » selon l'expression de Jean-Daniel Reynaud (1993). C'est une idée un peu similaire que nous développons en soulignant la dimension gestionnaire

de tout travail. L'analyse s'applique à l'évidence d'abord aux « professionnels » (médecins hospitaliers, chercheurs de la pétrochimie, psychologues de l'AFPA, etc.) qui, souvent, « résistent » à l'imposition des instruments de gestion venus « d'en haut », mais qui, aussi, construisent dans l'action leurs propres cadres axiologiques, qui sont, de fait, des normes de gestion : quelle information faire circuler entre chercheurs ou entre psychologues, quels malades soigner en priorité, etc. Ces professionnels disposent d'un cadre éthique propre, voire d'instances professionnelles, qui fondent leur pouvoir de résistance aux normes imposées d'en haut. Mais une telle capacité normative n'est pas totalement absente chez le personnel d'exécution : auditeurs locaux qui doivent renseigner les grilles d'évaluation de la qualité sociale et sont amenés à les interpréter, « qualitiens » des chaînes d'abattage de l'agneau du Quercy qui voient passer plus de cent carcasses à l'heure et sont chargés de les classer dans une grille de qualité, produisant ainsi, à la chaîne, un classement dont résultera le prix payé aux éleveurs, ... Aucun travail, même celui des cadres et des professionnels n'échappe à des mesures normatives imposées ; aucun ne se réduit à une pure et simple application de ces mesures sans nécessité de traductions qui engagent, à des degrés divers, la normativité propre du travailleur.

On peut alors revenir à la question de la valeur. Les travaux présentés ici ont pour ambition commune de tenter de saisir le processus de création de valeur sur le marché, mais aussi en amont du marché *via* les opérations pratiques par lesquelles les biens et les services sont mesurés, évalués, élaborés techniquement et économiquement par les organisations productives qui édictent des normes de gestion, mais aussi par les agents qui ont la charge de les mettre en œuvre, et ne peuvent le faire qu'en les contournant, les reformulant, les combinant avec leurs propres axiologies. L'espace de l'économie se déploie alors de singulière façon. La valeur économique n'est plus ici dissociable d'autres registres de valeur sociale. Il s'agit de saisir comment de multiples dispositifs d'évaluation conduisent de fait à la circulation de valeur économique au sens strict, c'est-à-dire à la genèse de flux monétaires. Prenons quelques exemples dans notre matériau.

Qu'est-ce qu'une communication téléphonique: un échange verbal à distance entre deux personnes, le produit significatif de cet échange, une quantité d'énergie qui circule pendant un temps donné sur un réseau, un travail de mise en relation effectué par une opératrice, un quantum de disponibilité globale d'un réseau? Poser de telles questions, c'est s'interroger sur la construction matérielle du réseau et l'organisation de son usage, mais aussi sur sa nature économique: qu'est-ce qui coûte dans une communication téléphonique? Qu'est-ce que rapporte une communication téléphonique? Quelle correspondance entre des coûts et des produits peut-on établir pour qu'une économie du téléphone soit possible? Comme le montre Alexandra Bidet, les ingénieurs des télécommunications n'ont cessé de poser ces questions. Leurs réponses ne peuvent s'interpréter comme la découverte progressive d'une réalité cachée, selon une conception platonicienne du marché. Elle constitue une production continue de leur objet même, c'est-à-dire tout à la fois un bien d'usage (qui a varié dans le temps), un dispositif technique (qui a connu plusieurs révolutions) et un bien économique susceptible de recevoir un prix, dont la nature même n'a lui aussi cessé de varier (facturation à la distance, au temps, etc.).

Quittons le terrain obscur de la téléphonie pour la réalité sensible de la viande d'agneau. On saisit ici des acteurs bien identifiés dans leurs fonctions techniques successives: des éleveurs, une entreprise d'abattage, puis des distributeurs (bouchers et grandes surface) et, au final, le consommateur de viande lui-même. À cette chaîne technique linéaire, on peut *a priori* faire correspondre sans difficulté une chaîne économique (un flux monétaire) qui lui correspond terme à terme, c'est-à-dire une succession d'échanges qui fait remonter la valeur du consommateur à l'éleveur en suivant le cheminement inverse du trajet du produit. L'analyse menée par Thierry Escala à partir du cas de l'agneau labellisé complique singulièrement la question. Elle montre que le processus de valorisation économique se concentre sur deux postes de travail dans la chaîne d'abattage: celui du « qualiticien », qui classe les carcasses selon une grille conventionnelle, et celui du « commercial », qui les répartit physiquement en lots à destination des clients de l'abattoir (bouchers et grandes surfaces). À ces deux moments, les valeurs sont « redistribuées », comme on

dirait de cartes de jeu, vers l'amont pour le poste de qualitatif, vers l'aval pour celui du commercial. Le marché n'est pas simple et homogène comme le voudrait la théorie économique ; il est à double face : il n'y a pas d'homogénéité entre les flux de valeur vers l'amont (les éleveurs) et les flux de valeur vers l'aval (les consommateurs). L'équilibre comptable est assuré par un complexe système de péréquation. Ce qui nous intéresse ici, c'est que la mise à jour de cette complexe économie de l'agneau labellisé ne peut se faire sans l'observation concrète des pratiques de travail, celles du qualitatif comme celle du commercial, qui sont intrinsèquement « techniques » et « économiques » à la fois.

Une démonstration semblable peut être menée sur le cas de la fabrication du journal quotidien. Ici aussi, on a affaire à une organisation économique complexe, puisque l'équilibre économique du journal repose sur deux marchés dissociés : celui en direction des lecteurs d'une part, celui en direction des annonceurs d'autre part. Mais, comme nous le montre Stéphane Cabrolié, ces deux marchés sont étroitement connectés dans la réalisation pratique du journal, puisque l'équilibre économique (entre recettes des ventes et recettes publicitaires) se traduit au final dans un équilibre technique dans la composition matérielle du journal entre pages rédactionnelles et encarts publicitaires. Comme dans le cas de l'abattoir, on ne peut comprendre cette complexe économie du journal sans étudier concrètement la division du travail entre journalistes, secrétaires de rédaction, rédaction en chef, service de fabrication. L'économie n'est pas, comme on se le représente souvent, une puissance tutélaire -et maléfique- qui pèse sur le travail des professionnels et salariés, qui seraient, eux, dotés d'une rationalité d'un tout autre ordre : l'éthique du journaliste, l'esthétique de la composition, etc. ; elle est une composante organique du travail, fait d'aménagement et de compromis entre divers registres normatifs, imposés hiérarchiquement ou construits de façon indigène. Comme dans le cas de l'abattoir, c'est en ce centrant sur les dispositifs matériels de gestion : la grille de qualification des carcasses, la trame de la composition du journal, que l'on peut mettre en évidence le système complexe de valorisation, qui se distribue dans l'ensemble des actes productifs.

Au vu de ces exemples, l'évaluation n'apparaît plus comme un simple préalable à la valorisation selon le schéma de l'économie des conventions. Tout au long de la chaîne productive, la valorisation est présente dans les actes d'évaluation au sens où ils constituent des modalités provisoires d'établissement d'une valeur en constitution. Comme le dit fort bien Thierry Escala, il faut dépasser la problématique d'analyse statique de la qualification du produit développée par l'économie des conventions pour penser dynamiquement le *travail de qualification*. De façon plus générale, les actes de production ne peuvent être compris sans penser leur insertion dans l'économique : le travail des journalistes et des secrétaires de rédaction incorpore le cadre économique très particulier de ce secteur d'activité ; les médecins urgentistes intègrent aussi, à leur manière et quoique de façon conflictuelle, les cadres de la gestion hospitalière, les ingénieurs-concepteurs de la cocotte-minute, comme ceux de la téléphonie, pensent le marché du bien qu'ils conçoivent, etc. La gestion n'est pas réservée aux seuls gestionnaires patentés ; elle imprègne l'ensemble de l'activité productive. Les conditions économiques proprement dites (l'espace du prix) conditionnent l'activité productive, et pas seulement sur le mode la contrainte hiérarchique, de la norme imposée, élaborée par les gestionnaires à partir de l'analyse économique de l'organisation et de son insertion dans le marché ou dans les comptes publics, mais, aussi via la normativité indigène des travailleurs, qui, à leur manière, pensent la contrainte économique. Inversement, quand les biens arrivent sur le marché, ils sont équipés de toutes ces évaluations pré-marchandes, qui sont incorporées dans les dispositifs de gestion, ceux explicitement imposées par la hiérarchie, mais aussi, pour une part, ceux, informels, qui résultent de la réflexivité économique des travailleurs d'exécution eux-mêmes.

Cet ouvrage a donc pour ambition d'ouvrir un chapitre nouveau de réflexion au carrefour de la sociologie, de l'économie et de la gestion : penser la valeur dans l'activité de travail elle-même, sous le double registre de la genèse des normes dans l'action, du haut en bas de la hiérarchie professionnelle, et de l'effectivité, toujours relative, de la norme imposée. Ces deux registres ne sont d'ailleurs pas disjoints, car c'est souvent en réaction contre la norme imposée que se déploie la

normativité propre des acteurs. On en trouvera ici diverses illustrations, dans les professions les plus diverses : les médecins hospitaliers, les psychologues de l'AFPA., les chercheurs de la pétrochimie, et même les intermittents du spectacle *via* leurs organisations militantes. Les pratiques effectives relèvent en définitive de ce que l'on pourrait dénommer une « normativité conjointe », au sens où Jean-Daniel Reynaud a parlé de « régulation conjointe ». Comme l'a souligné Jean Saglio (2007), de tels accords pratiques dans l'action n'exigent aucunement qu'il y ait accord sur le fond, au niveau idéologique. Au contraire, c'est souvent parce que chacun peut interpréter la norme dans son propre registre de valeurs que l'accord pratique est possible. Mathieu Grégoire donne ici une illustration saisissante de cette configuration à propos de la formule d'indemnisation du chômage des intermittents du spectacle. Il montre en effet que les deux parties se sont de fait entendues à l'issue d'un long conflit sur une nouvelle formule d'indemnisation, tout en lui donnant un sens radicalement différent, et sans d'ailleurs qu'il y ait jamais eu accord explicite.

L'ouvrage se déploie en trois parties :

- Dans la première, nous étudions trois exemples de construction de la norme dans l'action, dans un mouvement qui va du travail des ingénieurs à celui des gestionnaires : la normalisation de la cocotte-minute (Claire Leymonerie), la construction technique et économique des télécommunications par les ingénieurs-économistes (Alexandra Bidet), la confrontation des gestionnaires et des personnels soignants dans la médecine hospitalière d'urgence (Nicolas Belorgey). Sur des modes très différents, ces trois études montrent comment se déploie un univers de normes pratiques au croisement de la naturalité technique des objets traités : l'expansion de la vapeur dans une cocotte-minute, les ondes qui circulent sur les fils, et du cadre social dans lequel ces objets prennent pratiquement sens et peuvent faire, en conséquence, l'objet d'un travail et d'une économie.
- La seconde partie s'intéresse au cadrage du travail par les dispositifs de mesure : Comment mesurer l'employabilité (Delphine Rémillon et Antoine Vernet) ? Sur quelle base financer les temps de non-emploi des intermittents du spectacle (Mathieu Grégoire) ? Comment contrôler le travail des

cadres et des professionnels (Thomas Le Bianic et Gwenaële Rot)? Comment guider un projet de création d'entreprise (Martin Giraudeau)? Le « comment » ne renvoie pas ici à la normativité des auteurs, mais au fait qu'il s'agit, dans chacune de ces études d'analyser une mesure (l'employabilité), une formule comptable (celle qui permet de calculer les droits hors-emploi des intermittents), un instrument de gestion (dans la pétrochimie ou à l'AFPA), une grille-type de projet de création d'entreprise, assimilable à un business-plan... Le travail est donc ici saisi par la norme qui lui est imposée, même si les auteurs montrent la résistance des travailleurs à cette norme et leur capacité normative propre.

- La troisième partie enfin revient à la question du produit et à la définition de ses qualités. Thierry Escala reprend, comme on l'a vu, la question de la qualité du produit à partir de l'angle du travail de qualification. Stéphane Cabrolié décrit le produit composite qu'est le journal. Etienne Nouguez explore la définition techno-économique d'un nouveau type de produit: le médicament générique. Pauline Barraud de Lagerie se penche sur la construction d'une nouvelle norme de qualité: la qualité sociale, dont elle montre les apories de la mesure. Dans ces quatre chapitres, le travail reste au cœur du questionnement, mais il n'est pas abordé, comme dans les précédents, comme l'objet soumis à la mesure, mais, au contraire, comme l'activité productrice de mesures et, en conséquence, de valeur¹⁶.

Il faut dire quelques mots pour finir des conditions de réalisation de cet ouvrage. Il a été élaboré dans le cadre d'un groupe de travail sur la thématique de la « mesure », créé à l'université de Nanterre en 2002 et qui a bénéficié du soutien de la Fédération de recherche « Capitalisme et Démocratie » et du laboratoire « Institutions et dynamiques historiques de l'économie » (IDHE). On trouvera en annexe à cet ouvrage, le manifeste initial de ce groupe: « Le sens de la mesure », qui avait été publié dans la revue *Terrains et travaux*, éditée par

16 L'étude de Pauline Barraud de Lagerie porte aussi sur la mesure du travail, puisqu'il s'agit précisément de l'activité des consultants en charge de la « qualité sociale ». Mais son investigation porte sur le travail de mesure du travail et non sur le travail qui est mesuré. Elle est donc tournée vers le produit, en ce qu'elle porte sur un indicateur de « qualité », certes particulier, mais qui, comme tous les indicateurs de qualité, est bien élaboré en direction du consommateur.

le département de sciences sociales de l'École normale supérieure de Cachan. Ce groupe, initialement composé de doctorants et de post-doctorants, dont certains sont aujourd'hui devenus chercheurs ou enseignants-chercheurs statutaires s'est librement agrégé de nouveaux membres intéressés par la problématique qui y était élaborée¹⁷. Il s'est régulièrement réuni, à raison de six à dix séances par an en moyenne, avec un ordre du jour souple, laissant le maximum de place à la discussion libre et sans concession.

Le projet de réalisation d'un ouvrage collectif s'est imposé, à un moment donné, comme un objectif collectif permettant de fédérer le groupe et de structurer les débats. Cet ouvrage ne constitue pas pour autant la finalité ultime de ce collectif. D'autres travaux, publiés isolément ou collectivement, relèvent directement de cette réflexion collective¹⁸. Par ailleurs, n'ont été réunis dans cet ouvrage que les travaux qui paraissaient « mûrs » pour la publication. D'autres publications suivront donc. Le présent ouvrage n'est qu'un état d'un chantier en cours. Michel Callon a bien voulu, enfin, prendre connaissance de cet ensemble de textes et en fournir un commentaire qui constitue la post-face du présent ouvrage. Nous lui en sommes très reconnaissants. Nos publications ultérieures pourront ainsi bénéficier des critiques et débats que cet ouvrage ne manquera pas, nous l'espérons, de susciter.

17 On trouvera en annexe la liste des personnes qui ont contribué à l'activité du groupe Mesure au cours de ces sept années d'existence.

18 Voir notamment les contributions de Gwenaële Rot et d'Alexandra Bidet dans *Economies et Sociétés* (Bidet, 2005a, Rot, 2005); et celles d'Alexandra Bidet, Martin Giraudeau, Claire Leymonerie et François Vatin dans la revue *IDEES* (2008).

**DE L'INGÉNIEUR
AU GESTIONNAIRE :
LA CONSTRUCTION PRATIQUE
DES NORMES**

DOMPTER LA COCOTTE-MINUTE

CLAIRE LEYMONERIE

ISSUE DES EXPÉRIENCES culinaires menées à la fin du ^{xvii}e siècle par le scientifique français Denis Papin à l'aide de son « digesteur », la cuisson sous pression ne pénètre dans les foyers français qu'au ^{xx}e siècle, dans le courant de l'entre-deux-guerres. Des appareils dits « marmites autoclaves » font alors l'objet de dépôts de brevet, tandis que le catalogue Manufrance propose sa première « marmite automatique » en 1929 (Ribeill, 2007). Mais c'est au lendemain de la Seconde Guerre Mondiale que son utilisation se généralise, sous la forme d'autocuiseurs aux systèmes de fermetures divers : étrier – sorte de barre transversale permettant de fixer le couvercle au corps de l'appareil, baïonnette – système de crans qui s'enclenchent par rotation du couvercle. Cet engouement nouveau du public pour la cuisson sous pression incite alors de nombreux producteurs à lancer des modèles d'autocuiseurs hâtivement mis au point, en multipliant les risques d'accident. L'ustensile reste en effet dangereux : un défaut de fabrication ou une maladresse de l'utilisateur peuvent facilement le transformer en une petite bombe aux effets dévastateurs. Soucieux de protéger la réputation de leurs productions, les fabricants font alors appel à l'Agence française de normalisation (Afnor) afin de rédiger une norme susceptible de garantir la qualité et la sécurité d'utilisation des autocuiseurs.

Créée en 1926 dans le prolongement d'une Commission de standardisation née des besoins de la guerre, l'Afnor manque longtemps de moyens d'action. Elle est réactivée par un décret du 24 mai 1941, qui s'inscrit en droite ligne de la po-

litique de réorganisation administrative de l'économie mise en œuvre par le gouvernement de Vichy (Salmon, 1942). Le domaine de l'équipement domestique fait l'objet d'une attention précoce: dès 1940 est mise en place une commission de normalisation spécialisée dans ce domaine. Ce cadre institutionnel est utilisé au lendemain de la guerre pour constituer une commission de normalisation des appareils de cuisson sous pression, rassemblant responsables de l'Afnor et fabricants sous la houlette de Paul Breton, commissaire du Salon des Arts ménagers¹. Les travaux de cette commission aboutissent à la rédaction d'une norme homologuée en avril 1952 par le ministère de l'Industrie, et à la création d'une marque de certification, NF-Cuisson².

Les ingénieurs qui constituent l'essentiel du personnel de l'Afnor manient avec aisance le langage familial de la mesure, et l'utilisent pour fédérer autour d'eux l'ensemble des acteurs de la normalisation, producteurs, utilisateurs, qu'ils soient présents ou bien seulement représentés. Mesures de la pression d'utilisation, de la durée de cuisson, de la teneur en vitamines des aliments cuisinés, rythment le processus de mise au point de la norme, nourrissent les débats et cristallisent les accords. Elles jalonnent le parcours des autocuiseurs, depuis l'atelier de fabrication jusqu'à la cuisine de la ménagère en passant par les laboratoires d'essai de la normalisation.

Nous verrons comment la mesure est mise au service d'une logique coopérative propre à la période des années 1950, alors qu'émergent des marchés de consommation prometteurs mais encore fragiles, que la protection globale d'un secteur économique prime sur les logiques concurrentielles de ses acteurs et que les fabricants encore peu férus de marketing recherchent la garantie de l'État pour gagner la confiance des consommateurs. Ces nouvelles logiques marchandes, liées au rôle économique croissant de la consommation, appliquées à des techniques domestiques encore mal stabilisées, donneront lieu à un curieux mélange des genres: des

1 Le cas de l'Afnor illustre les continuités dans les modes d'administration de l'économie entre le gouvernement de Vichy et la Reconstruction (Rouso, 1993).

2 La documentation concernant la normalisation et la certification des appareils de cuisson sous pression est conservée dans les archives de Paul Breton, commissaire du Salon des Arts ménagers (Centre des Archives contemporaines, 19920384 – 6).

ménagères seront pensées en techniciennes, des ingénieurs s'improviseront tour à tour publicitaires et défenseurs des consommateurs.

MESURER LA QUALITÉ

Les équipements ménagers apparaissent comme un terrain d'expérimentation privilégié pour mettre en œuvre une normalisation essentiellement dirigée vers l'utilisateur³. Paul Breton décrit ainsi la spécificité de ce secteur – « on ne s'adresse plus ici, comme pour les autres industries, à une élite de techniciens spécialisés, (...) on ambitionne de travailler pour une multitude qu'occupent mille tâches » – et conclue à la nécessité d'une normalisation « pour l'utilisateur » et « par l'industriel »⁴. Celle-ci est conçue à l'origine comme une extension naturelle des principes mis en œuvre afin d'assurer une plus grande efficacité et une meilleure coordination dans la sphère industrielle. Standardisation et interchangeabilité des pièces mettent à la portée de l'utilisateur des produits moins chers car fabriqués en série. Simplification et réduction des modèles facilitent son choix en limitant la prolifération de l'offre. Pourtant, les responsables de la normalisation sont bientôt amenés à prendre en compte de nouveaux impératifs spécifiques aux conditions d'utilisation des produits : la commodité – facilité de manipulation, de nettoyage, de rangement, et la sécurité.

Le basculement du centre de gravité de la normalisation du producteur vers l'utilisateur s'accroît au moment de la Reconstruction, lorsqu'il devient évident que l'expansion des marchés de biens de consommation jouera un rôle important dans le redémarrage économique du pays. Les acteurs de la normalisation prennent alors conscience d'un véritable pouvoir des consommateurs, pouvoir qui ne demande qu'à être exercé : « L'industriel paraît ordonner, alors qu'il ne peut qu'offrir. L'utilisateur semble désarmé, alors que c'est lui qui accepte et par conséquent qui décide » (Breton, 1953). La normalisation des appareils ménagers s'inscrit donc dans un projet plus large de réé-

3 Elle contraste ainsi avec la politique de garantie de la qualité alimentaire étudiée par Alessandro Stanziani (2005) pour le xix^e siècle, qui visait avant tout à discipliner la concurrence, et mettait les consommateurs entre parenthèses.

4 « La normalisation de l'équipement ménager », sd (vers 1941). CAC, archives Paul Breton, 19920384-4.

quilibrage du rapport de force entre offre et demande. Paul Breton (*ibid.*) constate cependant une dispersion des troupes, dommageable à la cause qu'il prétend défendre: « *l'usager au sein de l'économie domestique, innombrable et diffuse, demeurerait isolé, incompris, mal informé, peu revendicatif, ne sachant que se plaindre sans pouvoir étudier lui-même ni les causes de son mécontentement ni les solutions à découvrir* ». Dans une perspective quelque peu paternaliste, les représentants de l'Afnor se proposent de pallier ce défaut d'organisation en s'autoproclamant porte-parole des intérêts des consommateurs, susceptibles de convertir en principes constructifs leurs protestations confuses (Cochoy, 2000). La commission de normalisation des appareils de cuisson cherche, au lendemain de la guerre, à mobiliser les individus ou les organisations qui peuvent prétendre refléter les vœux et les pratiques des consommateurs: des professionnels de l'enseignement ménager, le réseau d'associations familiales, consolidé en 1945 par la reconnaissance officielle de l'Union Nationale des Associations Familiales (Unaf). Aussi imparfaits que soient ces relais, l'activité de l'Afnor participe d'une première reconnaissance officielle d'une représentation des consommateurs⁵.

Tournée prioritairement vers l'utilisateur, la normalisation des appareils ménagers doit se manifester à lui par un signe de reconnaissance. Les responsables de l'Afnor décident au lendemain de la guerre d'activer le dispositif de la marque de conformité aux normes – la marque NF – qui avait été institué par décret-loi dès 1938 et repris dans un décret de 1941, sans pour autant connaître de traduction concrète. L'activation de la marque s'accompagne de la promotion d'une notion nouvelle, celle de *qualité* qui provoque cependant la perplexité des ingénieurs de l'Afnor. Lors d'une journée d'étude consacrée en 1947 à la marque NF, l'un d'entre eux résume le sentiment général: « *la qualité est, comme vous le savez, une caractéristique difficile à définir et à contrôler; toutes les fois qu'il s'agit en effet d'apprécier par nos sens la couleur, le goût, la forme d'un objet, l'impossibilité de traduire ces éléments en formules précises conduit à recourir à des experts pour s'assurer que l'objet en*

5 En Angleterre, le BSI, l'instance nationale de normalisation, joue un rôle similaire dans la prise en compte d'une représentation des consommatrices – sous la forme de ménagères issues des classes moyennes – dès le début des années 1950 (Hilton, 2003).

cause est bien conforme aux caractéristiques désirées »⁶. Fidèles à leur formation scientifique, les représentants de l'Afnor vont s'attacher à traduire en nombres le langage étranger et imprécis de la qualité, à décomposer le produit en caractéristiques mesurables par le biais d'expériences de laboratoire.

Plus que tel ou tel appareil en particulier, c'est le principe même de cuisson sous pression qui est d'abord en jeu : est-elle une cuisson de qualité ? Pour lever ce doute paralysant, les membres de la commission cherchent les conseils d'un savoir encore récent : l'hygiène alimentaire, ou science de la nutrition. Ils s'appuient sur des expériences réalisées en 1942 par Lucie Randoïn, principale spécialiste française de la nutrition, qui dirige le Laboratoire d'essais de physiologie de la nutrition rattaché au CNRS⁷. Suite à la découverte des vitamines à la veille de la première guerre mondiale, les expériences se concentrent sur la préservation des vitamines au cours de la cuisson et concluent à la bonne performance de la cuisson sous pression, du fait de la rapidité et de l'absence d'évaporation⁸. Au-delà d'un souci réel pour la santé publique, la certification de la garantie nutritionnelle vise à gagner la confiance des consommateurs afin de favoriser une croissance globale du marché⁹. Jusqu'aux années 1920, l'utilisation des autocuiseurs, plus particulièrement sous leur forme ancienne de marmite autoclave, a concerné essentiellement les ménages aux revenus modestes, auxquels il permettait de réaliser des économies de combustible et de cuisiner les bas morceaux de

6 *Courrier de la normalisation*, n° 76, juillet-août 1947.

7 Les activités de ce laboratoire sont présentées dans une brochure du Centre National de la Recherche Scientifique, *Laboratoire de physiologie de la nutrition*, Paris, 1956.

8 *Courrier de la normalisation*, n° 109, janvier-février 1953. Le compte-rendu des expériences sur lesquelles s'appuie la commission de normalisation se trouve dans : Randoïn, Lucie et Gachignard, Jeanine, « Recherches expérimentales sur les conditions permettant de limiter au maximum la destruction de la vitamine C au cours de la cuisson de produits végétaux », *Bulletin de la Société Scientifique d'Hygiène alimentaire*, tome 30, n° 1, 1942, pp. 77-80.

9 Le même processus est à l'œuvre pour les conserves alimentaires dans l'entre-deux-guerres (Bruegel, 2003).

viande¹⁰. La mise en avant de l'argument nutritif permet alors d'encourager l'adoption de l'appareil par une clientèle plus large et aux revenus plus élevés, et de combattre les préjugés qui associent cuisson sous pression avec alimentation pauvre et fade¹¹.

La science de la nutrition constitue une expertise extérieure offrant une approche quantitative de la qualité. Ce mode d'évaluation relève d'un raisonnement propre aux ingénieurs ; on reste loin de la qualité telle qu'elle peut être perçue par l'utilisateur. Les brouillons successifs de la norme témoignent cependant d'un effort pour quitter le monde invisible mais codifié des composés chimiques et s'aventurer dans le domaine éminemment subjectif du goût, en adoptant ainsi le point de vue de l'utilisateur. Le texte de la norme de 1953 précise par exemple que « *le métal ainsi que les autres matières employées ne doivent [pas], en contact avec les aliments ou la vapeur, (...) nuire à la bonne cuisson des aliments en les décolorant, en modifiant leur odeur ou leur saveur, en les rendant toxiques* ». Ce nouveau point de vue se prête mal cependant à la mise en œuvre de la démarche expérimentale familière aux ingénieurs de l'Afnor : si la norme mentionne l'exigence d'une qualité organoleptique des aliments cuisis sous pression, elle ne va pas jusqu'à définir des procédures de tests susceptibles d'en objectiver l'appréciation.

Au terme de ces tâtonnements, les membres de la commission optent finalement pour l'échelle temporelle afin d'offrir une appréciation objective de la qualité des autocuiseurs. En réaction à certaines notices annonçant des temps de cuisson mensongers, la commission décide d'inclure dans la nouvelle version de la norme publiée en 1955 la réalisation de

10 Un article consacré à la marmite à pression dans *L'illustration* du 30 juin 1928 présente ainsi l'appareil : « *Voici le plus modeste des appareils culinaires, presque uniquement employé dans les ménages populaires.* » L'article précise que les marmites à pression sont disponibles à bas prix dans tous les bazars. Dans une étude consacrée aux récipients de cuisson comme « indicateurs sociaux du manque », Thomas Kutsch (1989) précise également, pour le cas de l'Allemagne, que la cuisson sous pression était utilisée dans les ménages les plus modestes essentiellement pour le gain de combustible qu'elle permettait de réaliser, avant qu'on ne prenne conscience de ses avantages nutritionnels.

11 *Plus de 100 recettes de cuisine avec l'Auto-Thermos*, Boulogne-sur-Seine, 1943. Archives du Musée des Années Trente, Boulogne-Billancourt.

tests permettant d'en vérifier l'exactitude. Ce choix permet de faire converger les exigences de quantification des ingénieurs de l'Afnor et l'expérience quotidienne de l'utilisateur. La rapidité de la cuisson devient en effet, au lendemain de la Seconde Guerre Mondiale, le critère essentiel qui conduit un nombre croissant de ménagères à adopter l'autocuiseur, et accompagne sa diffusion au-delà des foyers modestes vers une clientèle de classes moyennes. Il s'agit alors moins pour la ménagère d'économiser de l'argent que de gagner du temps, soit pour satisfaire aux critères de bonne organisation qui président à une valorisation de ses activités domestiques, soit pour concilier l'exercice d'une activité pressionielle avec la préservation de son statut de bonne maîtresse de maison. Les critères par lesquels la commission de normalisation tente de mesurer la qualité des autocuiseurs reflètent donc les exigences de ces nouvelles utilisatrices.

Le souci de protection et d'élargissement du marché des autocuiseurs préside également à la définition d'une série rigoureuse de critères visant à assurer une complète sécurité d'utilisation, conçue comme l'une des dimensions essentielles de la qualité. Tandis que la qualité constituait pour les ingénieurs de l'Afnor un terrain mouvant et incertain, la sécurité leur offre une base solide sur laquelle construire des procédures expérimentales rigoureuses et satisfaire leur impératif de mesure et de quantification. Prélevés à la sortie de l'usine, les autocuiseurs sont donc soumis au sein du Laboratoire du Conservatoire National des Arts et Métiers à des tests destinés à vérifier leur sécurité, et dont le succès conditionne l'attribution de la marque NF. Ils s'organisent autour d'une succession de niveaux de pression croissants – pressions d'utilisation, de sûreté, d'épreuve, de sécurité – qui, recréés à l'intérieur de la marmite par le biais d'une pompe hydraulique, doivent déclencher une panoplie de dispositifs – soupape, valve, soulèvement du couvercle. Pourtant, même sur le terrain plus aisé de la sécurité, les membres de la commission se heurtent au « régime de familiarité » (Thévenot, 1993), cet ajustement intime des gestes aux objets. Au contraire de la montée de pression à l'intérieur de l'autocuiseur, sa manipulation par l'utilisatrice s'avère difficile à reproduire de manière expérimentale. Le test visant à vérifier les effets d'une chute de la marmite en cours de cuisson fait par exemple les

frais de l'exigence d'objectivation par la mesure. La trajectoire de la chute apparaît bien trop aléatoire et ses résultats, difficilement quantifiables. Que ce soit dans le domaine du goût ou dans celui de la sécurité, la logique scientifique mise en œuvre par les ingénieurs de l'Afnor dans les années 1950, centrée sur l'expérience et la production de mesures, se révèle encore imparfaite pour évaluer la qualité des produits.

BALISER LE MARCHÉ

Bien qu'initiée en partie à la demande des fabricants, la normalisation n'est pas utilisée dans un sens exclusif. Elle ne vient pas renforcer la position d'acteurs dominants sur le marché, en écartant d'éventuels entrants ou en limitant la concurrence. L'Afnor mise plutôt sur une « discipline librement consentie »¹² : prévue dans le statut de 1941, la possibilité de rendre la norme obligatoire est, dans le cas des appareils de cuisson sous pression, écartée à la fois par les fabricants et par les responsables de l'Afnor. La mesure est mobilisée au service d'un modèle de normalisation souple et inclusif, susceptible de rallier l'éventail le plus large possible de producteurs, quelles que soient leur taille ou leur ancienneté sur le marché. Utilisée comme mode de désignation générique des produits, elle permet d'établir les « appareils de cuisson sous pression » comme une catégorie homogène, un objet pour la normalisation, et une référence pour les acteurs économiques. La contenance maximale, fixée à 25 litres, permet de tracer les limites du champ d'application de la norme, en ciblant les modèles à usage domestique, en excluant les récipients plus volumineux utilisés dans les collectivités pour des usages de préparation culinaire ou de stérilisation. Au final, chaque appareil est défini par *deux mesures* – la contenance et la pression d'utilisation – quelle que soit sa forme – casserole ou marmite –, son matériau – alliage d'aluminium ou acier inoxydable –, son mode de fermeture – à étrier ou à baïonnette. La mesure fonctionne comme un langage abstrait permettant à la fois de *formuler une définition générique du produit* et de *passer sous silence les multiples caractéristiques* qui singularisent les divers modèles.

12 Rapport du Conseil d'administration de l'Afnor, *Courrier de la normalisation*, n° 83, septembre-octobre 1948.

La volonté fédératrice de la normalisation se traduit par l'utilisation des syndicats professionnels comme relais auprès des nombreux petits ateliers métallurgiques de la proche banlieue parisienne qui fabriquent alors des autocuiseurs. Lors de l'enquête publique visant à recueillir les réactions suscitées par le projet de norme, la Fédération des fabricants de marmites à cuisson rapide pousse à une plus large prise en compte de la diversité des productions, afin d'englober sans discrimination tous les acteurs présents sur le marché. Les débats se cristallisent notamment sur la mesure de la pression. La commission de normalisation souhaite définir une fourchette de pressions limitant les conditions de fonctionnement des appareils : le seuil minimal doit garantir la rapidité de la cuisson, et le seuil maximal, la sécurité d'utilisation. Le syndicat professionnel s'y oppose, expliquant que « chaque constructeur tire un argument publicitaire de l'échelle des pressions qu'il emploie, aussi bien pour les temps de cuisson que pour les saveurs des aliments »¹³. Si la mesure participe donc à la délimitation d'un espace de concurrence fondé sur un principe d'homogénéité des produits, elle doit aussi être suffisamment souple pour laisser libre cours, au sein de cet espace, à des stratégies concurrentielles fondées sur une différenciation à la marge de ces mêmes produits¹⁴.

Les tests conduits au cours du processus de certification, aboutissant à l'attribution ou au refus de la marque NF, sont également une occasion de rallier un éventail aussi large que possible de producteurs et de les enrôler dans la nouvelle définition du produit issue de la normalisation. Le comité particulier en charge de la certification se livre ainsi à un travail de recensement des fabricants, auxquels il adresse courriers et relances afin de les inciter à se soumettre à l'épreuve des tests. Ceux-ci ne sont pas utilisés dans une logique d'exclusion, mais bien plutôt d'incitation : le comité de certification encourage les candidats malheureux à modifier leurs fabrications afin qu'elles remplissent les condi-

13 Résultat de l'enquête publique relative au projet de norme D 21-351 - Appareils de cuisson sous pression, septembre 1950.

14 Martin Bruegel (2003) montre que la volonté des producteurs de maintenir la singularité de leurs fabrications dans une logique concurrentielle de différenciation met en échec le projet de normalisation dimensionnelle des boîtes de conserves amorcé dans l'entre-deux-guerres.

tions imposées par la norme et rejoignent le cercle des produits certifiés. Les responsables de l'Afnor se félicitent ainsi des résultats du processus d'attribution de la marque : « *de nombreuses fabrications qui n'étaient pas conformes à la norme ont été modifiées depuis la création du comité de la Marque, et il est à espérer que l'on aboutira, sans gendarme, à une obligation librement consentie* »¹⁵. Cette politique incitative constitue un encouragement à l'innovation technologique, ou plus exactement à l'amélioration à la marge des technologies existantes. Les années 1950 voient ainsi une soudaine augmentation du nombre de dépôts de brevets concernant les appareils de cuisson sous pression. Ils décrivent, pour la plupart, l'adjonction de dispositifs mécaniques permettant d'empêcher qu'une ménagère trop pressée n'ouvre la marmite immédiatement après la cuisson, s'exposant ainsi à des projections d'eau et d'aliments brûlants.

Les péripéties qui accompagnent la certification de la Super Cocotte, lancée par la Société d'Emboutissage de Bourgogne (Seb) en 1953, offrent la meilleure preuve de cette volonté de l'Afnor de regrouper l'ensemble des productions du marché sous l'estampille NF. La Super Cocotte – rebaptisée plus tard Cocotte Minute suite au rachat d'une marque existante – connaît dès son lancement un grand succès commercial. Elle se voit pourtant refuser la marque NF, à cause de son dispositif de sécurité original, qui lui interdit de se soumettre au test visant à vérifier la non-déformation de la marmite en cas de pression très excessive. Ce dispositif est en effet précisément fondé sur la déformation élastique du métal : lorsque la pression devient trop forte à l'intérieur de la cocotte Seb, l'étrier en aluminium qui en assure la fermeture se déforme, permettant ainsi au couvercle de se soulever et à la vapeur de s'échapper¹⁶. Néanmoins, les responsables de l'Afnor mettent rapidement en garde leurs collaborateurs contre « *une opinion qui tendrait à ramener la conception des appareils de cuisson sous pression aux seuls appareils rigides* »¹⁷. Il est décidé de publier en novembre 1955 une nouvelle version la norme et de revoir le

15 Frontard, Réunion de la commission des appareils de cuisson sous pression, 7 janvier 1955.

16 1953-2003. *La cocotte traverse le temps*, Paris, Textuel, 2003, p. 30-35.

17 Frontard, Réunion de la commission de normalisation des appareils de cuisson sous pression, 23 décembre 1954.

déroulement des tests afin de les adapter aux nouveaux appareils, dont le fonctionnement exploite les propriétés d'élasticité des métaux. Le processus de normalisation s'avère donc suffisamment souple pour s'adapter aux ruptures technologiques et épouser les évolutions du marché. En 1956, le *Courrier de la normalisation*, qui rend compte des activités de l'Afnor, se félicite que « dès à présent, la marque couvre la majorité des appareils existants, pour le plus grand bien du public »¹⁸.

Au terme de son parcours de certification, l'autocuseur quitte le monde des usines et des laboratoires pour rentrer dans les vitrines de quincailleries et les pages publicitaires des journaux féminins. Avec l'autocuseur, c'est aussi la marque NF qui « descend dans l'arène » et doit alors « démontrer qu'elle mérite la confiance qu'on lui accorde », pour reprendre les termes du directeur général de l'Afnor¹⁹. Le caractère non obligatoire de la norme donne un pouvoir d'arbitrage important au consommateur, celui de choisir les produits certifiés NF au dépend des produits non certifiés, et de sanctionner ainsi en dernier ressort le succès du dispositif. La marque doit réussir à devenir pour lui un point d'ancrage, déterminant son choix au sein d'une collection de produits semblables mais non parfaitement identiques (Cochoy, 2000). Tout en rappelant qu'« il ne s'agit pas de 'lancer' la marque NF comme on lance un savon »²⁰, les ingénieurs de l'Afnor se voient contraints de jouer le jeu de l'information commerciale, afin d'asseoir aux yeux des acteurs du marché la légitimité et la supériorité de la marque NF. Dès 1941, la commission de normalisation de l'équipement ménager fait réaliser un projet de campagne publicitaire²¹. Les responsables de la marque NF sont très tôt conscients du paradoxe qui marque cette initiative : l'impossibilité de communiquer à l'acheteur l'ensemble imposant de textes normatifs, qui devraient pourtant fonder sa confiance et son adhésion à la marque. Les ingénieurs s'essayaient malgré tout à traduire la syntaxe austère et complexe de la norme en

18 *Courrier de la normalisation*, n° 127, janvier-février 1956.

19 La marque de conformité aux normes, carrefour de l'intérêt public et des intérêts privés, par M. Lhoste, Directeur général de l'Afnor, *Courrier de la normalisation*, n° 76, Juillet-août 1947.

20 Frontard, « Dix ans d'application de la marque nationale NF », *Courrier de la normalisation*, n° 127, janvier-février 1956.

21 Joriaux, Edouard, *Projet d'une campagne de publicité collective en faveur de la normalisation de l'équipement ménager*, 3 juin 1941, CAC, archives Paul Breton, 19920384-4.

un langage publicitaire synthétique et percutant. Dans le cas des autocuiseurs, ils optent après discussion pour un double dispositif. Une estampille métallique rouge « NF-Cuisson » doit être solidement fixée sur le corps du produit, afin d'éviter toute fraude ou appropriation abusive de la marque et d'imposer sa visibilité aux yeux des consommateurs et des utilisateurs. Mais comme la marque ne jouit pas encore d'une réputation suffisamment établie pour susciter d'emblée leur confiance, il est décidé de compléter l'estampille par une étiquette. Plus volatile mais plus disserte, elle résume en quelques points les garanties offertes par les mesures et procédures de tests, détaillées au fil des nombreux paragraphes de la norme. La commission s'appuie aussi sur les fabricants certifiés pour relayer son action, les encourageant à faire état de la marque NF sur leurs documents publicitaires. Paul Breton contribue enfin à cette visibilité de la marque en attribuant un stand à l'Afnor au sein du Salon des Arts Ménagers, en même temps qu'il refuse l'accès au Salon et à sa revue *Arts ménagers* aux autocuiseurs non certifiés.

Cependant, l'implication de marque NF dans le jeu marchand ne va pas au-delà d'un certain point. Fidèle à la logique fédératrice qui a présidé à la rédaction de la norme et à la mise en œuvre de la certification, la marque vise essentiellement à définir un espace marchand à l'intérieur duquel les producteurs sont libres de mettre en œuvre leurs stratégies concurrentielles, et les consommateurs libres d'effectuer leurs choix. Cette logique apparaît bien dans le *Guide de l'acheteur*, une brochure publiée par l'Afnor à partir de 1950, qui recense à l'intention des consommateurs l'ensemble des appareils ménagers bénéficiant de la marque NF. La marque y est présentée comme un critère de choix incontestable : « *Quand la marque NF apporte son témoignage, la cause est jugée* »²². Cependant, l'Afnor refuse de satisfaire les lecteurs qui l'incitent à formuler des recommandations plus précises parmi les modèles recensés dans le guide. Elle invoque son impartialité, qui doit profiter tant aux fabricants qu'aux consommateurs : « *en apportant et en garantissant la valeur d'usage de l'appareil, la normalisation a tenu son rôle. La base technique étant assurée, la libre concurrence peut jouer en ce qui concerne les constructeurs,*

22 *Guide de l'Acheteur. Equipement ménager*, 1955.

en ce qui concerne la présentation et certaines particularités de fonctionnement. Au client de se prononcer suivant ses goûts »²³. La marque relaie donc sur la scène commerciale la logique mise en œuvre en amont par le biais de la mesure : baliser un marché au sein duquel la concurrence peut librement d'opérer.

MODELER LES USAGES

Utiliser l'autocuiseur requiert de la part de la ménagère l'apprentissage de nouvelles pratiques, qui rompent avec les savoir-faire traditionnellement associés à la cuisson des aliments. Celle-ci se déroule dans l'espace clos de la marmite, interdisant de vérifier régulièrement l'aspect et le goût des aliments. Ce n'est qu'en fin de parcours que la cuisinière peut retirer le couvercle et découvrir le résultat de ses efforts. Il n'est plus question d'appréciation et d'ajustement, mais de prévision et de mesure : la quantité d'ingrédients, le volume d'eau, la durée de cuisson, la hauteur de la température et de la pression doivent être déterminés à l'avance de manière à garantir la réussite de la cuisson. Afin d'assister la cuisinière dans l'acquisition et la mise en œuvre de ce nouveau savoir-faire culinaire, les fabricants mettent à sa disposition une série d'instruments de mesure périphériques. Sous couvert de suggestions culinaires, les livres de recette visent à l'accoutumer à la manipulation du nouvel appareil, notamment par le biais de tableaux récapitulant les temps de cuisson de divers aliments et préparations. Malgré leur volonté synthétique, ils ne sont pas toujours d'une lecture facile et d'une mise en pratique aisée. Ainsi, dans le livre de recettes de l'Autothermos²⁴, les temps de cuisson sont décomposés en trois périodes – « plein gaz », « veilleuse » et « à côté du feu » – et donnés relativement à la pression de cuisson, elle-même modulable. L'Autothermos met en effet à la disposition de son utilisatrice une série de moyens de contrôle solidaires du couvercle de la marmite : vis de serrage et soupape à crans permettant de mo-

23 *Guide de l'Acheteur. Section économie domestique*, 1953.

24 *Plus de 100 recettes de cuisine avec l'Auto-Thermos*, Boulogne-sur-Seine, 1943. Archives du Musée des Années Trente, Boulogne-Billancourt.

difier la pression en cours de cuisson, manomètre permettant d'en vérifier le niveau à tout moment²⁵.

Avec ses dispositifs de mesure et de contrôle, il contribue à construire la figure d'une ménagère technicienne, manipulant son instrument de cuisson comme un instrument de précision. Il reflète ici le climat de l'entre-deux-guerres, qui voit se développer un mouvement en faveur d'une valorisation et d'une professionnalisation du travail ménager. Des conseillères en science ménagère, telle Paulette Bernège, prennent exemple sur leurs consœurs américaines pour promouvoir l'application des règles tayloriennes de l'Organisation Scientifique du Travail initialement destinées au monde industriel (Martin, 1987). Le travail ménager est alors enserré dans un carcan de mesures : mesure du temps, de la distance, de l'effort. Planifié, minuté, il est mis en œuvre au sein d'un espace – la cuisine et non plus l'usine – organisé rationnellement afin de limiter les déplacements. Cette nouvelle idéologie ménagère est aussi un moyen, pour certains fabricants, de modeler le comportement des utilisatrices afin de pallier les dangers d'un appareil encore imparfait²⁶. Doter la ménagère d'un large éventail de moyens de contrôle peut s'interpréter comme une façon de mobiliser son attention et de diminuer les risques d'accidents. Les encarts publicitaires publiés dans la presse pour promouvoir l'Autothermos préviennent ainsi : « *L'autocuiseur n'est pas une marmite où on peut cuire inconsidérément* »²⁷. L'aspect même de l'appareil, avec ses contreforts, ses manettes de serrage et ses crans de réglage, n'est pas fait pour inspirer l'insouciance. Les recettes sont formulées de manière à susciter une attention permanente : la cuisinière doit intervenir à de multiples reprises afin de modifier le niveau de la pression, régler la hauteur du feu, et minuter les séquences de cuisson. Ces subtiles modulations visent sans doute à garantir la qualité gastronomi-

25 Ces moyens de contrôle peuvent être considérés comme des « *affordances* » au sens de Donald A. Norman (1988), c'est-à-dire des propriétés de l'objet qui fournissent à l'utilisateur des indices sur la manière dont il doit se comporter pour les manipuler.

26 Sur la dimension de contrainte et de contrôle comprise dans l'interaction entre objets techniques et utilisateurs, voir Latour (1993). Sur la manière dont la conception des objets techniques est guidée par un script décrivant par anticipation l'attitude des futurs utilisateurs, voir Akrich (1987).

27 Publicité pour l'Autothermos parue dans le *Catalogue du Salon des Arts ménagers*, 1929.

que des préparations, mais permettent également d'assurer la mobilisation constante de l'utilisatrice afin d'éviter qu'elle n'oublie sa marmite sur le feu.

Le processus de normalisation conduit dans les années 1950 participe alors d'une évolution importante dans la manière de concevoir l'utilisation des appareils ménagers. Au fil de leurs réunions, les membres de la commission de normalisation tracent les contours d'une nouvelle figure de l'utilisatrice, non plus technicienne concentrée, mais cuisinière distraite et maladroite. Ce changement s'explique par les relais utilisés par l'Afnor pour s'informer sur les pratiques réelles : articles relatant des accidents catastrophiques dans la rubrique faits divers des journaux, rapports signalant l'utilisation fréquente des autocuiseurs dans les familles nombreuses et leur manipulation par des enfants. Cette nouvelle figure de l'utilisatrice, régulièrement brandie par les responsables de l'Afnor aux yeux des fabricants pour les contraindre à modifier leurs productions, possède une dimension performative. Elle conduit finalement à une diminution des moyens de contrôle mis à la disposition de l'utilisatrice. Les appareils fonctionnant sous pressions multiples sont admis, mais généralement découragés, car les dispositifs permettant de moduler la pression sont considérés comme des sources de danger. À l'occasion de l'enquête publique, le représentant du service technique de l'Afnor à Lyon rapporte ainsi : *« il m'a été signalé divers accidents : la tige maintenant le contrepoids dans l'orifice ayant collé pour une raison quelconque, la pression est montée à l'intérieur du corps et brusquement la masselotte a été projetée au plafond ; elle aurait pu sauter à la figure de l'utilisateur »*. Conséquence de cette mise en garde, le texte final de la norme précise que « ni l'un ni l'autre de ces dispositifs [d'évacuation et de sûreté] ne doit pouvoir être projeté », excluant le système des contrepoids, qui permettait de modifier la pression à l'intérieur de la marmite. Dans son souci d'écarter tout risque d'accidents, l'Afnor encourage ainsi des modèles d'une utilisation certes plus simple mais aussi moins souple, qui réduisent la marge de manœuvre de la ménagère.

En plus de cette réduction des moyens de contrôle, l'Afnor promeut la mise en place d'instruments de mesure plus adaptés aux conditions réelles d'utilisation. La cible

est cette fois le manomètre présent sur certains modèles, en particulier l'Autothermos, qui permet de suivre en continu la montée de la pression à l'intérieur de la marmite. Ce dispositif attire d'abord les faveurs des ingénieurs de l'Afnor, en leur rappelant les instruments de travail et l'esprit d'exactitude qui leur sont familiers. Cependant, l'enquête publique conduit de nouveau à une prise en compte plus réaliste des conditions d'usage : le manomètre se révèle une excroissance encombrante, fragile et difficile à nettoyer. De plus, un doute surgit quant à la pertinence d'une mesure exacte de la pression dans le cadre d'une utilisation quotidienne de l'appareil : le plus important n'est pas d'informer à tout moment la ménagère du niveau de pression, mais plutôt de l'alerter au moment précis où la pression d'utilisation est atteinte, afin qu'elle vienne au plus vite diminuer la chaleur sous la marmite. Le sifflet incorporé à la soupape semble à cet égard un instrument bien plus utile que le manomètre, car capable de rappeler à l'ordre une ménagère distraite. À l'opposé d'une *mesure continue* formulée selon les unités conventionnelles, l'Afnor en vient à promouvoir une *mesure discrète*, non quantifiée et exprimée par le biais de signaux, visuels ou auditifs. Elle préfère le cri du sifflet à la progression silencieuse de l'aiguille autour du cadran.

Ces prescriptions inscrites dans le texte de la norme ont un effet certain sur la manière dont les fabricants conçoivent leurs appareils. Le temps s'impose ainsi comme le seul facteur modulable, le seul paramètre dont dispose la ménagère pour contrôler le processus de cuisson. Les modèles d'autocuiseurs fonctionnant sur plusieurs niveaux de pression deviennent de plus en plus rares et de nouveaux modèles, commercialisés après la publication de la norme, sont équipés d'une minuterie. La « Super Cocotte » lancée par la Seb, bien qu'à l'origine non conforme aux prescriptions techniques de la norme, est sans doute le modèle qui s'adapte le mieux à la nouvelle figure de l'utilisatrice dessinée par la commission. Dans une communication publicitaire, la démarche de la Seb est ainsi résumée : « Nous voulions que l'accident fût impossible dans tous les cas et même si l'opératrice n'avait pas respecté la notice »²⁸. Les recettes proposées dans le livret d'accompagnement, rédigées

28 Le Quincaillier, octobre 1954.

sur le même mode, suggèrent la répétition à l'identique d'une même séquence de gestes, notamment en ce qui concerne les moments critiques, la fermeture et l'ouverture de l'autocuiseur. Entre le moment où le sifflet se met en route pour signaler que la pression d'utilisation a été atteinte et la fin du temps de cuisson, plus aucune intervention n'est requise de la part de la ménagère, qui peut ainsi vaquer à ses occupations sans risquer l'accident. La nouvelle figure de la ménagère distraite forgée par l'Afnor s'impose ainsi comme une référence pour l'ensemble du marché, déterminant en amont la conception des appareils et en aval la marge de manœuvre dont disposent effectivement les utilisatrices. Elle participe d'une évolution plus large de l'idéologie du travail ménager : l'entrée croissante des femmes sur le marché du travail rend caduque la valorisation d'une figure professionnelle de la ménagère et encourage un idéal nouveau d'automatisme et de commodité (Kaufmann, 2005 [1997])²⁹.

Au fil de ce parcours de l'autocuiseur, on a vu la mesure abandonner petit à petit la rigueur et la précision, qui président à son utilisation dans le milieu scientifique, et se transformer et s'assouplir en pénétrant les nouveaux territoires du marché et des usages. Dès l'étape de l'évaluation de la qualité, l'ambition de se dégager des caractéristiques précisément quantifiées s'avère inadéquate pour rendre compte fidèlement des goûts et des gestes de l'utilisateur. Dès lors, la mesure vaut surtout pour sa souplesse et son élasticité lorsqu'il s'agit de négocier une définition générique d'un produit, de baliser les contours sans cesse mouvants d'un marché, d'amener des concurrents à coopérer. Enfin, elle change de visage pour répondre aux besoins et aux compétences des utilisateurs, retournant à ses origines, en deçà même de la quantification (Kula, 1984 [1970]).

29 Sur le rôle de la notion de « commodité » dans l'évolution des principes de fonctionnement des appareils ménagers, voir Strasser (1982) et Shove (2003).

VALORISER LA COMMUNICATION: L'APPEL TÉLÉPHONIQUE UTILE

ALEXANDRA BIDET

LE TÉLÉPHONE S'IMPOSE initialement comme un instrument de laboratoire. Association d'un microphone transmetteur et d'un récepteur, il séduit le physicien par son extrême sensibilité: ouvrant « *un monde de son là où l'on croyait que régnait un silence complet* », il décèle des courants dont l'intensité ne pouvait être mesurée jusqu'alors « *faute d'étalon assez petit auquel on puisse les comparer* »¹. La fin des années 1870 initie ainsi un double chantier pour les ingénieurs des Postes et Télégraphes: l'étude de la nature des courants téléphoniques, et leur production au moyen d'appareils performants. L'identification d'un objet « téléphonique », avec la visée pratique que nous lui connaissons, résulte de leurs efforts pour discipliner les « effets téléphoniques », qui esquissent à la fin du xix^e siècle les contours d'un produit *économique* – le service téléphonique.

Ce produit connaît une longue série d'innovations techniques – dans les domaines aussi variés que les transmetteurs et récepteurs, les lignes et leur amplification, leurs interconnexions, la commutation, le routage – et de configurations productives, depuis l'étude de phénomènes physiques, l'exploitation minière, l'exploration sous-marine, l'art militaire, la diffusion de concerts, etc., jusqu'au réseau de communication entre abonnés. Elle mène de la découverte d'un « effet téléphonique » – un son est transporté, mais distordu et affaibli d'un point à un autre – à celle du « trafic téléphonique » – cet-

1 « Du téléphone et des phénomènes physiques qui s'y rattachent », extrait d'un mémoire de W. H. Preece (*Philosophical Magazine*), traduit dans les *Annales des Postes et Télégraphes* en 1878.

te forme spécifique prise par la demande en communications après l'invention de l'artefact « réseau téléphonique »².

Les mesures élaborées par les ingénieurs, en permettant de suivre cette métamorphose des « qualités » téléphoniques, éclairent la genèse de formes d'optimisation économique. L'inventaire entre 1880 et 1938 des *Annales des Postes, Télégraphes, Téléphones* voit en effet les ingénieurs à la recherche d'une « valeur » du téléphone ; ils déploient des *enquêtes économiques*, bien avant que le secteur ne soit investi par une métrique marchande (1). Nous détaillons ici un épisode essentiel du basculement de leur cadre d'optimisation d'une économie de la « moindre perte » (2) vers une économie du produit (3), dont surgissent un « appel utile » et un client « calculable » (4). Si la Grande Crise donne un coup d'arrêt au développement du téléphone, ces premières définitions positives de sa valeur seront oubliées quand des ingénieurs fonderont quarante ans plus tard une économie des télécommunications. Mais en montrant qu'une telle élaboration peut avoir lieu au sein du cadre organisationnel, hors du contexte marchand, elles signent *l'efficace de la mesure*.

L'ÉCONOMIQUE HORS DU CADRAGE MARCHAND

Les mesures offrent une entrée sur le travail d'ingénieur complémentaire aux controverses ou à la « concrétisation » technique. Nul doute que les ingénieurs du Téléphone soient amenés à justifier publiquement leurs choix, et que leur travail soit tributaire des évolutions propres à la technique. Mais il s'organise avant tout autour des équations qu'ils construisent, des schémas qu'ils tracent. Jack Goody (1977) rappelait que le calcul commence avec la taxinomie et la liste, et ne s'en émancipe jamais. Saisir l'enquête et le calcul économique depuis la « raison graphique » du *ratio*, c'est-à-dire à travers l'étude des instruments de calcul par lesquels sont exprimées des normes d'efficience, c'est ainsi distinguer d'emblée des évaluations et des engagements normatifs.

Les périodes où les ingénieurs *optimisent* – ils savent quoi compter et comment – alternent avec celles où ils *arpentent* –

2 Pour une vue d'ensemble: Bidet (2005a).

multiplient les mesures et en inventent pour circonscrire de nouveaux phénomènes. Dans les premières, leurs choix sont guidés par une modélisation, dans les secondes, par la recherche d'une façon de calculer. Contrairement à la notion de « paradigme techno-économique », qui privilégie les « routines organisationnelles », appelant en contrepoint l'identification des « révolutions », la notion d'enquête permet d'articuler le caractère routinier du travail d'organisation et sa dimension problématique et créatrice.

Ainsi, l'« effet téléphonique » est obtenu initialement grâce à un transmetteur, dont la « force » doit vaincre la « résistance » de la ligne. Les efforts de conception se portent sur l'émetteur, et la ligne téléphonique est si négligée qu'un adage énonce que « pour les lignes de téléphone, tout est assez bon ». Or ce cadre de calcul n'est plus opérationnel lorsque surgissent des cas de signaux « forts » et néanmoins inaudibles³. L'hétérogénéité croissante des installations amène des bruits et des distorsions; et l'invention des amplificateurs, qui règle le problème de la « force » du signal, introduit simultanément des problèmes inédits de qualité d'audition. Comment définir alors les termes d'une « exploitation économique »⁴? La ligne est reconfigurée: elle n'est plus ce qui « affaiblit l'intensité du courant » (*ibid.*), mais est identifiée à l'affaiblissement du *son transmis*⁵. Si la première *Conférence internationale des techniciens des Administrations des Télégraphes et des Téléphones* envisage encore en 1910 des mesures électriques, elle mentionne déjà la nouvelle mesure qui va les déclasser: les « essais de conversation ». Cette mesure auditive, qui procède par comparaison avec une longueur équivalente en « mètre de ligne étalon », résume les diverses propriétés

3 Cette ambiguïté est propre à la physique de l'époque, construite pour penser la conservation de l'énergie, tandis que les techniques de télécommunication dépendent de la conservation des variations d'énergie.

4 Le premier article caractéristique à cet égard est celui de l'ingénieur M. Cahen en 1901: « La téléphonie à longue distance et l'utilisation économique des lignes pour les communications téléphoniques ».

5 Soulignons que l'ingénieur de l'époque dispose seulement de la mesure d'une *perte* de signal, l'*affaiblissement* de la ligne, et non pas comme aujourd'hui d'une définition positive du signal. Nous sommes en amont de la rupture introduite au milieu du xx^e siècle par la théorie mathématique de l'information: les messages et les perturbations ne sont pas encore symétrisés et mesurés statistiquement comme information et entropie.

électriques en une seule variable: *l'affaiblissement*. Mesurer celui qu'introduit dans une liaison entre deux interlocuteurs chacun de ses éléments, du cordon au bureau téléphonique, c'est calculer une « qualité d'audition ».

Les méthodes successives inventées par les ingénieurs pour circonscrire et dénombrer les « qualités » du téléphone président aux métamorphoses de l'activité téléphonique. Inventer une mesure⁶, c'est définir un cadre où l'ensemble des choix relève d'un *calcul d'optimisation*, sur la base d'une économie naturelle des « instances » téléphoniques⁷. Si le rapport au produit précède et conditionne tout possible rapport au marché, la *construction* de formes d'équivalence et d'optimisation commence ainsi dès l'espace productif. Avant d'être saisis par une métrique marchande, les produits sont façonnés par des métrologies organisationnelles variées. Suivre leur genèse⁸, c'est alors saisir le travail des valeurs ou *l'économie morale* qui les trame.

Mais de quelle « économie » s'agit-il ici ? Les ingénieurs des Postes et Télégraphes du début du xx^e siècle n'ont guère de « culture économique » au sens académique du terme. Leurs écrits ne font référence ni aux auteurs de l'économie politique, ni à ses outils. Si la pauvreté des justifications économiques entourant la monopolisation en 1889 des réseaux

6 Dans son « programme pour une sociologie de la mesure », Jean-Yves Trépos (1998) défend déjà une acception large de la notion de mesure, à même d'englober la grande diversité des opérations cognitives associées aux procédures de mise en équivalence.

7 Nous empruntons le terme d'« instance » pour souligner la dimension *de facto* législative pour l'activité des opérateurs de tout élément, humain ou non humain, intervenant dans le fonctionnement d'un ensemble technique (Dodier, 1995).

8 Alexandre Mallard en a déjà souligné la nécessité dans le champ métrologique: à défaut d'une approche génétique de la « qualité métrologique », attentive à ce « travail de construction collectif considérable », « il semble que la qualité mesurable soit l'autre de la « qualité qualitative », celle dont l'évaluation requiert des montages particuliers qui ont récemment attiré l'attention des sociologues » (Mallard, 2003, p. 93).

par l'État a été soulignée⁹, c'est seulement dans les années 1980 qu'apparaît une « économie des télécommunications » ou « des réseaux ». Évitions donc l'anachronisme: le téléphone comme transport du son reste longtemps disjoint de toute idée de fonctionnement en réseau. De plus, tant que les activités tertiaires ont été pensées comme le dédoublement des activités primaires ou secondaires, sans dynamique propre, les messages n'étaient que des *doublures*, non un bien économique *per se* nommé « information ». La littérature a bien traduit l'image futile, voire frivole, qui marque le téléphone jusqu'aux années soixante: il « *n'est vraiment utile qu'aux hommes qui font de grosses affaires ou aux femmes qui ont quelque chose à dissimuler* » (Colette, *Gigi*, 1943). Les notions d'« information » et de « performativité » ne seront formulées qu'à partir des années 1950. Avant les travaux de C. Shannon, la valeur du téléphone tient aux « messages téléphonés » qu'il permet de transmettre, non à un contenu en termes d'information¹⁰. Mobiliser cette notion, conçue par les laboratoires Bell pour faire disparaître des problèmes d'ingénierie, interdirait ainsi de comprendre le travail antérieur des ingénieurs, aux prises avec les problèmes qu'elle dissout. En particulier, la notion de « message » ne dit rien de l'avantage du téléphone sur le télégraphe, c'est-à-dire de l'intérêt de la mise en communication directe et d'une réponse immédiate. La facturation sera ainsi longtemps opérée *à la conversation* et non au temps. Sans autre définition qu'empirique, ce terme de « conversation » va toutefois revenir nourrir la réflexion des ingénieurs lors-

9 « Alors que la mécanique de l'élasticité-prix était souvent évoquée, on ne trouve que peu de traces d'une quelconque réflexion sur la notion de réseau et d'économie d'échelle », note Véronique Leroux (1991). Or l'idée était bien présente chez Jules Dupuit qui justifie le principe de la nationalisation de toutes les entreprises en réseau par le principe du « monopole naturel », qu'il emprunte à Rossi et qui correspond précisément à la notion d'économie d'échelle: quand le système productif est tel que l'efficacité augmente avec la taille, le marché conduit « naturellement » à la constitution d'un monopole. Cf. Vatin, 2002. Cela n'empêche pas les ingénieurs d'appeler, quand l'occasion s'en présente, à l'édification du « *service téléphonique satisfaisant que le public réclame à juste titre comme un indispensable outil de développement national et comme une arme nécessaire dans la concurrence industrielle, commerciale et agricole entre les nations* ». Cf. « Le téléphone en France et à l'étranger. Progrès technique, organisation rationnelle », 1923.

10 Précisions que l'histoire ne s'achève pas avec la notion d'information. Le téléphone portable a vu se multiplier les appels très courts (amoureux ou de localisation, ainsi que des pratiques de « bippage », non facturées) dont la valeur ne se laisse pas mesurer en « quantité d'information transmise ». Ces phénomènes seraient sans doute mieux saisis dans le cadre d'une pensée de la « performativité ».

que leur cadre d'optimisation sera mis en défaut. Comment justifier, en effet, la taxation d'une durée alors que la conversation est encore comparée à un échange de télégrammes ? Plus bas, nous présenterons les détours qui voient la durée, avant même toute réflexion sur ce qu'elle produit, connaître une première taxation : *parce qu'elle coûte*.

Loin de dépeindre les ingénieurs du Téléphone en économistes – pas plus qu'ils n'entendent édifier une théorie économique, ils ne poursuivent une théorie de la valeur – nous allons découvrir des *praticiens de la valeur économique*. En quête d'effets « utiles », leurs articles utilisent le langage caractéristique de *l'enquête économique* : « la vie » et le « coup d'œil ». Le coup d'œil signe l'*efficacité* de l'icône :

FIGURE 1. L'inscription primitive du son : l'inscription pressent l'ordonnancement d'un phénomène qui échappe encore.

En prêtant à une entité une économie naturelle, l'analogie vitale la situe à l'horizon d'une exploration indéfinie – celle ici de la « vie téléphonique », propre à une ligne (Fig. 1), un circuit, ou une conversation, et des « mécanismes qui, par leur souplesse et le nombre sans cesse accru des combinaisons qu'ils permettent de réaliser, deviennent presque comparables à des organismes vivants, et sont comme eux en état d'évolution permanente »¹¹. Au motif vital, répond la réduction iconographique : la nécessité de saisir « d'un coup d'œil », au moyen d'une courbe, d'un chiffre, d'un artefact aisément manipulable, etc. Comment rendre le téléphone « calculable » ?

11 « L'autonomie financière des PTT et les méthodes modernes de comptabilité », par E. Julhiet (ingénieur civil des Mines), 1925.

UNE ÉCONOMIE DE FORCES : L'APPAREIL, LA LIGNE ET L'OPÉRATRICE

Bernard Grall (2004) désigne par l'expression d'« économie de forces » le cadre de pensée des ingénieurs du XIX^e siècle qui, issu de la mécanique industrielle, érige le « travail » en « monnaie mécanique » selon la formule du physicien Claude-Louis Navier (Vatin, 1993, p. 58). François Vatin a montré que cette formalisation dans les années 1820 du concept physique de travail a une vocation d'emblée économique : elle associe la visée d'un effet *utile* et une *norme économique* – la transmission parfaite du travail. À cette aune, les phénomènes mécaniques sont thématiques comme des *transformations imparfaites* : les forces appliquées produisent leur effet moyennant un certain *ratio* de pertes. Il s'agit alors de lutter contre les frottements *inutiles*, qui dissipent de l'énergie dans les machines.

Les ingénieurs du téléphone déploient une telle *économie des pertes* : maximiser le *ratio* du travail utile sur le travail dépensé, c'est minimiser les pertes d'énergie dans les appareils, puis dans les lignes téléphoniques. La domestication des « effets téléphonique », nécessaire à l'introduction de l'appareil dans la pratique, s'est d'abord focalisée sur la « force » du transmetteur : « Toute personne qui a eu un téléphone à sa disposition a cherché un moyen d'augmenter la puissance de cet instrument »¹². Nous avons présenté le saut conceptuel qui les voit passer ensuite de l'analyse des courants électriques à une mesure auditive de la qualité des lignes. Il les voit dessiner un espace d'arbitrages possibles entre le coût de la ligne et la qualité d'audition. Les pertes ne relèvent donc plus seulement d'une économie naturelle des lignes, mais d'une visée *gestionnaire*, qui impose ses propres exigences à des lignes devenues commensurables.

Dans un cadre marchand, cet espace d'équivalence servirait à explorer la demande, afin de déterminer la qualité offrant le meilleur rapport entre gains et coûts. Les ingénieurs du téléphone visent, quant à eux, un standard de qualité de service à la fois acceptable pour le public et compatible avec leur budget ; autrement dit, une « bonne transmission » à un

12 « Le téléphone. Extrait du rapport de la commission spéciale chargée de l'étude du téléphone et des services qu'il peut rendre à l'exploitation télégraphique », 1878.

« coût minimum ». Reste que l'« économie de la ligne » est bien la première figure d'un *produit* : les ingénieurs identifient la *valeur* économique à la minimisation des pertes le long des lignes. La standardisation saisit là toutefois un produit encore évanescant dans la France des années 1920, l'enjeu restant la possibilité même d'une « exploitation économique » du téléphone à grande distance.

Au-delà de la mise au point des postes, les premiers pas d'un service téléphonique sont marqués par le coût d'infrastructure des lignes. La répartition de cette ressource rare suscitant d'importants coûts d'exploitation, les ingénieurs étendent l'« économie de forces » aux opératrices (Bidet, 2005b). Comme pour la ligne, ils cherchent à établir une relation de proportionnalité entre le travail dépensé, qui justifie une taxe unitaire, et le travail utile : « *tout écourtement du temps indispensable à l'établissement et même à la rupture des communications est un gain* »¹³. Le souci d'organiser rationnellement le travail des opératrices identifie ainsi le rendement optimal à *la suppression des gestes et paroles inutiles* ; et le critère de l'*utile* renvoie à la facilitation du service – la minimisation des frais de main-d'œuvre.

AU-DELÀ DES MESURES EN TRAVAIL : CRÉER DE L'UTILITÉ ?

Avec le début de réalisation que connaissent, dans les années 1920, les premiers programmes de construction de réseaux téléphoniques, cette « économie de forces » va être troublée. L'apparition dans le paysage téléphonique de nouvelles entités, les circuits interurbains¹⁴, relance alors le travail des ingénieurs pour « calculer » le téléphone.

L'exploitation interurbaine perturbe leur cadre de calcul en s'imposant d'abord *par défaut* : « *la longueur des lignes auxiliaires n'est plus négligeable* » ; « *l'importance du trafic entre deux localités ne justifie pas l'application des méthodes d'exploitation urbaine* »¹⁵.

13 Milon, Henri, *La téléphonie automatique*, Gauthier-Villars, Paris, 1914. Cet ingénieur est en charge de la « direction de l'exploitation téléphonique » (créée en 1909) durant toutes les années 1920.

14 La première liaison interurbaine relie en 1885 Paris, Rouen et Le Havre. En 1890, la France compte onze lignes interurbaines.

15 Milon, Henri, *Principes généraux d'exploitation téléphonique*, 1925.

De plus, contrairement aux réseaux urbains, les frais liés aux longs circuits interdisent de les multiplier pour disposer de « plus de 999 chances sur 1000 » d'en trouver un libre.

Un « long circuit » n'est pas défini par sa longueur, mais par le type de calcul qui s'y applique. La barre est placée à 100 kilomètres : en deçà, « *le point capital n'est pas la perte de temps à éviter mais les frais de main-d'œuvre* »¹⁶ ; au-delà, l'amortissement du capital investi exige de subordonner l'optimisation des frais de main-d'œuvre au rendement des circuits. Ce déplacement de l'exigence de rendement, de l'opératrice vers le circuit, engage à « *ne donner à l'opératrice qu'un très faible nombre de circuits à desservir* » : « *l'augmentation de rendement que l'opératrice peut obtenir ainsi compensant, et au-delà, les frais supplémentaires de personnel et d'équipement* ». C'est une procédure pratique « *qui permet, par tâtonnements, cette détermination* »¹⁷. Des expériences ont été menées en 1910 sur les six circuits qui relient Paris à Lille : il s'agit de diminuer le nombre de circuits confiés à une opératrice à l'heure chargée, afin d'accroître le nombre moyen de communications données par circuit, tant que « la plus-value des recettes » reste supérieure à l'augmentation des dépenses de personnel, alors assimilées à un coût fixe.

Le nombre de circuits à confier à une opératrice n'est donc plus déterminé par le temps moyen mis à établir une communication, mais par le rendement du circuit selon sa charge de travail : « *les frais supplémentaires d'exploitation qui en résultent sont minimes comparativement au manque à gagner occasionné par un service défectueux* »¹⁸. La gestion des circuits interurbains – « capital immobilisé considérable » – amène ainsi les ingénieurs à se dégager de la seule figure du coût, pour définir en creux la valeur du service.

Si le regard change, c'est qu'il s'applique à « un autre régime d'inscriptions et de traces » (Latour, 1985, p. 15). Le « manque à gagner » apparaît ainsi sur le graphique suivant.

16 « La préparation télégraphique des communications téléphoniques et le rendement des grands circuits interurbains », 1926.

17 En l'absence de représentation graphique ou d'équation, l'optimum comme égalisation d'un coût et d'un gain marginal reste implicite. « Moyens d'augmenter le rendement financier des grandes lignes téléphoniques », 1922.

18 « Le rendement des lignes téléphoniques en Allemagne », 1913 (nous soulignons).

Si la représentation idéale de chaque circuit téléphonique par une droite continue, faisant fi de la discontinuité des appels, est propre à l'optimisation du rendement des circuits, la résistance du réel se marque par le caractère discontinu de la représentation :

FIGURE 2. Détail. Enregistrement graphique du temps d'occupation des lignes d'un groupe de lignes auxiliaires (reproduction dans les *Annales* en 1921 d'un document d'AT & T, 1918)¹⁹

Chaque horizontale représente l'occupation d'un circuit dans le temps ; les traits correspondent aux appels qui leur ont été affectés, avec leur numéro d'ordre. L'intervalle entre deux traits verticaux représente cinq minutes. La matérialité de cet artefact gestionnaire le dote d'une efficacité propre (Bayart, 1995) : il naturalise un certain nombre de choix. Le graphique témoigne en particulier d'un implicite de l'« économie des circuits » : les appels successifs démarrent avec un décalage qui correspond à leur traitement successif par une même opératrice. Autrement dit, les appels ne sont pas traités au moment de leur demande. Pour qu'améliorer la disponibilité des opératrices puisse accroître le rendement des circuits, il faut en effet supposer qu'elles disposent d'une population d'appels à mettre en série. Or, la demande d'appels n'a ces propriétés qu'en vertu du mode d'exploitation en vigueur, et plus précisément d'une « contrainte technique » qui lui est propre : la durée d'attente, couramment de plusieurs heures pour l'interurbain dans les années 1920. Au départ, elle est un fait d'observation : « la durée moyenne d'attente dépend de l'excès des demandes qui peuvent se produire dans une période donnée sur la capacité d'écoulement des circuits ». La « nécessité de rappeler » le demandeur, et pour cela de « prendre note » des demandes afin d'en établir l'« ordre chronologique », n'en

19 « Mission de fonctionnaires des Postes et Télégraphes aux États-Unis », 1921, n° 3.

est que la conséquence (*ibid.*). Les ingénieurs font ensuite de cette « contrainte technique » un *objet de gestion*. Soumise à un travail explicite d'organisation, la *durée moyenne d'attente* devient alors une norme : calculée à partir d'un *optimum mesurable* de la file d'attente, elle maximise la valeur *produite* par le remplissage des circuits.

Le « rendement des circuits » illustre ainsi la genèse *pratique* d'un objet d'optimisation, marquée par le primat de l'*exploration* des contraintes et des régularités de l'activité téléphonique. Une donnée « technique » ne présente pas d'intérêt en tant que telle ; seule importe sa relation avec un *produit*, et la possibilité d'en dériver une optimisation. Immédiatement économique (Vatin, 2008b), celle-ci la consacre en retour parmi les « contraintes », non plus subies, mais posées *ex ante*. Faire de nécessité vertu : voilà qui marque l'ancrage *pratique* de l'enquête et de ses investissements de forme très *explicites*. Le service en vient à reposer sur la calculabilité de la durée d'attente, qui prescrit la charge des opératrices, de même qu'elles indiquent une *durée probable d'attente* à l'usager.

Revenons au graphique (Fig. 2) pour apercevoir la conséquence inattendue de ce nouveau cadre d'optimisation : toutes les conversations y sont courtes, atteignant rarement et ne dépassant jamais l'écart entre deux lignes verticales, c'est-à-dire dix minutes. Ceci est le produit du travail des opératrices, appelées à veiller au respect de la durée standard des conversations – six minutes, au-delà desquelles la conversation est « coupée » si d'autres demandes sont en instance. C'est que, sans cette *durée standard de conversation*, « l'indication de la durée probable d'attente serait illusoire » : la durée moyenne d'attente ne serait tout simplement pas calculable. Le cadre d'optimisation que se sont donnés les ingénieurs n'est applicable *qu'à condition* de « couper » les conversations. Ils relèvent eux-mêmes le paradoxe de ce mode d'optimisation qui « coupe » les communications : « *cette condition n'est pas favorable au rendement, car plus un abonné cause longtemps sur un circuit et mieux le circuit est occupé* ».

À travers ce choix, s'atteste la performativité des constructions économiques des ingénieurs. S'il s'impose, c'est aussi qu'il n'est guère possible de lui opposer à l'épo-

que une objection solide: les communications sont conçues comme échange de messages, sans qu'une valeur propre ne soit attachée à leur durée, l'essentiel du service étant localisé au niveau de *la mise en communication*; en outre, s'oppose aux communications longues un principe d'*ordre public* propre à une économie de pénurie: « *Au point de vue général, il est impossible de laisser un abonné monopoliser un circuit au-delà d'un certain temps; la limitation [de la longueur des conversations] permet de satisfaire un plus grand nombre d'abonnés et d'éviter un mécontentement excessif de la clientèle* ».

Or, la taxation restant unitaire, « couper » les communications fait correspondre la taxe à une *durée* d'occupation du circuit. Dès lors, il devient profitable d'optimiser leur utilisation. Bien que ce soit au départ ici le coût qui légitime le revenu, la rationalisation du calcul de ce dernier tend donc à déplacer l'attention des ingénieurs vers la considération d'un « gain ». Que la distance « rapporte », avec la modification de la facturation au-delà de 100 kilomètres, incite à faire disparaître davantage encore des équations toute trace de coûts concurrents. La mise en place d'un tarif ou d'un mode exploitation est performative: issue d'une localisation de la valeur/du coût, une fois instaurée, elle l'incarne et la transforme en donnée de gestion.

Les circuits rares et coûteux doivent « rendre » et ce « revenu dépend du nombre des communications données »²⁰. Le taux d'exploitation des circuits, en particulier des « quelques grands circuits à grand trafic » et à taxe unitaire élevée, devient l'objet d'un suivi « minute par minute »: il faut « que les conversations se succèdent presque sans interruption » pour « élever le revenu des lignes » et augmenter « la période d'occupation payante des circuits »²¹. En concevant la taxe comme la rémunération d'un capital, les ingénieurs déploient un nouvel espace de *ratios* monétaires²². Les évaluations en « francs » scandent alors une enquête qui tend à dissocier l'utile d'une

20 « Méthode d'exploitation des lignes téléphoniques interurbaines », 1916.

21 *Ibid.*; et « La contribution des ingénieurs français à la téléphonie à grande distance par câbles souterrains. Vaschy et Barbarat », 1917.

22 La réforme comptable et budgétaire de 1923 consacre cette identification de l'amortissement et institue la distinction entre les frais et les recettes d'établissement et ceux d'exploitation.

modulation de l'inutile: si les « minutes productives » sont *par nature* distinctes des « minutes perdues », c'est le maniement du calcul monétaire qui dote la figure du gain d'une consistance propre en *définissant* leur différence – les « minutes productives » sont « payantes ». Les exploitants en viennent ainsi à associer les circuits à une production d'utilité et de revenu, coextensive à la durée des communications: l'utilité du service est confortée *ex post* par sa valorisation marchande.

Pourtant, nulle émergence ici d'un « esprit de gain ». Thématiser le « rendement financier » ne conduit aucun des ingénieurs de la période à envisager une réponse *marchande* à la situation de pénurie que connaît de façon chronique le téléphone. Pour autant, cette possibilité est mentionnée dès 1887, dans la première contribution des *Annales* à la téléphonie interurbaine, où un ingénieur, en écho au débat sur les tarifs qui oppose alors les ingénieurs des chemins de fer, s'attache à dissiper le « mirage » des taxes basses: seule une taxe élevée « en chassant les correspondants qui n'ont qu'un intérêt insignifiant à communiquer, permettrait d'obtenir un service régulier », propice à une « exploitation véritablement commerciale »²³. Il s'agit ici d'un raisonnement inspiré de Jules Dupuit: la valeur d'une communication n'étant pas la même pour tous les agents, la fixation d'un niveau de prix permet de distinguer ceux pour qui la communication atteint une valeur donnée. Mais c'est là un usage paradoxal de Jules Dupuit. Ce dernier, en effet, ne posait pas le problème de la rareté de la ressource: il entendait mettre en place une tarification différentielle pour que chacun puisse accéder au bien au prix qu'il est prêt à le payer. Ici, au contraire, l'offre étant fixe, il faut établir le prix qui détermine la demande correspondante; on peut ainsi ajuster l'affectation des ressources par le prix et non par la file d'attente²⁴.

23 La perspective est dynamique; les recettes doivent en effet permettre de financer de nouvelles lignes, qui autoriseront alors un abaissement progressif des taxes, « de plus en plus pratique, parce que la multiplication des besoins sera précédée de la multiplication des moyens d'action ».

24 Notons que le système n'est « juste » que si l'on ne considère qu'une des dimensions de la variation de l'utilité selon Jules Dupuit, celle qui correspond à la hiérarchie des besoins, et non la seconde, celle qui correspond à la pyramide des richesses.

Le développement d'une rhétorique marchande (clientèle, revenu, bénéfices, francs, etc.), à la faveur de l'« économie des circuits », signe ainsi pour partie la valeur du *calcul* lui-même. Pour ces ingénieurs, calculer c'est emprunter une voie connue, économe et sûre, radicalement distincte de la « recherche des nombres » auxquels ils retournent ponctuellement face aux limites de leurs modèles. La « tendance au repos de la pensée »²⁵, plus que la passion du gain ou l'amour de la connaissance, fait *la valeur du calcul*. Au terme d'une enquête qui les a fait passer de la minimisation de résistances physiques à la maximisation de recettes monétaires, l'« économie des circuits » leur permet ainsi temporairement de « calculer ».

L'APPRENTISSAGE D'UNE LOI DE DEMANDE

La performativité de cette « économie » rencontre toutefois ses limites, si bien que les stabilisations successives de la mesure ne s'émancipent jamais d'une dynamique d'enquête²⁶.

Maximiser le rendement des circuits confronte en effet les ingénieurs à une observation inattendue : « La mesure [des résultats d'une augmentation du nombre d'opératrices] eut aussi pour effet de mettre en relief un phénomène économique que nous avons vu se produire bien des fois : les communications étant données avec une attente moindre et établies plus sûrement, il y a eu *plus de demandes* et la moyenne journalière augmenta encore rapidement pendant un temps »²⁷. Il y a là un effet de l'optimisation qui crée, à partir d'une gestion de pénurie, une abondance relative ; mais aussi de la mesure elle-même, qui équipe le regard et rend sensible à des dimensions jusqu'alors inaperçues. Les ingénieurs constatent aussi que « la mise en service d'une nouvelle ligne provoque un « accroissement de trafic »²⁸. De telles observations, en suggérant l'existence d'une demande prévisible, qui pourrait être autre chose qu'une « gêne » pour le service, réduisent alors les

25 On sait que Charles Sanders Pierce (1878) décrit l'enquête comme une tentative pour sortir de l'irritation du doute, et rétablir un état de croyance au sein d'une « communauté explorateurs compétents ».

26 Sur celle-ci : Bidet (2008a) ; voir aussi : Schön (1983) ; Bayart (2000).

27 « Moyens d'augmenter le rendement financier des grandes lignes téléphoniques », *op. cit.* (nous soulignons).

28 « Le rendement des lignes téléphoniques en Allemagne », *op. cit.*

objections financières opposées au développement des câbles souterrains: « *L'audition est toujours bonne et l'on peut compter sur les communications établies. L'absence de bruits parasites est si complète que la compréhension est grandement facilitée. On augmente la confiance du public, qui fait un usage plus fréquent du téléphone, ce qui améliore beaucoup l'utilisation des circuits et par suite les recettes. Les circuits de réserve deviennent vite nécessaires et leur inutilisation est de courte durée* »²⁹.

Mais le mode d'exploitation propre à l'« économie des circuits » devient aussi obsolète. Avec le remplacement d'artères aériennes par des câbles souterrains à nombreux conducteurs, la durée d'attente diminue, et les opératrices ne disposent plus d'appels en instance en nombre suffisant pour assurer une préparation régulière et une alimentation constante des circuits. En perdant sa pertinence, l'« économie des circuits » perd sa capacité de performance: « *Il est illogique d'imposer à la clientèle une durée d'attente évitable, dans le seul but d'augmenter le rendement des circuits en service, puisqu'il existe, à côté de ceux-ci, des circuits dont le rendement est nul et dont les frais d'amortissement et d'entretien sont, à très peu de choses près, équivalents* »³⁰. Le « il est illogique » marque l'effort nécessaire pour s'affranchir du cadre existant: ce qui était logique cesse de l'être lorsque ce cadre n'est plus pertinent. Mais le fait est là: avec l'abondance de circuits, leur rendement n'a « *plus d'influence sensible sur le montant des recettes puisque aucune demande ne risque d'être annulée du fait de l'encombrement des lignes* ».

La durée d'attente ne permettant plus d'organiser une file d'attente optimale, les ingénieurs vont alors construire un nouvel optimum, correspondant à la suppression de cette file d'attente: « *Les méthodes d'exploitation doivent alors, non pas augmenter le rendement des circuits, mais diminuer la durée d'attente de façon à satisfaire davantage de clientèle et augmenter le nombre de demandes* »³¹. Ils ne visent plus un optimum stable de « rendement maximum », mais une croissance dynamique du rendement des circuits *via* l'accroissement du *trafic*, qui devient la nouvelle variable à maximiser. Cette première intuition d'une

29 Viard, G. « Les lignes téléphoniques souterraines interurbaines », 1916 (nous soulignons).

30 Cf. Milon, Henri, 1930, *op. cit.* (nous soulignons)

31 *Ibid.*

« loi de demande » suscite au début des années 1930 l'essor d'un mode d'exploitation dit « à trafic direct », sur le modèle du « *no delay service* » américain³².

On passe d'une gestion discrète (appel par appel) à une gestion continue (de flux) : le *trafic* ne désigne plus une donnée, mais une *variable à optimiser*. La valeur du service n'est plus située au niveau du coût du travail de l'opératrice, mais à celui de l'évaluation monétaire de la « demande ». Aussi, sa promotion en objet de gestion voit les ingénieurs se pencher sur le comportement et la satisfaction du *demandeur*. Maîtriser le flux du trafic, c'est en effet prendre en compte la capacité d'apprentissage du public : on escompte les effets d'une « confiance » grandissante dans le service, de « l'habitude d'être rapidement servi », d'une bonne audition, etc. La promotion du « point de vue des recettes » ne se saisit donc pas de l'abonné à des seules fins de légitimation : elle a besoin d'un « client » calculable.

L'entrée par la mesure complète une sociologie économique restée tributaire du cadrage marchand hérité de la science économique (Bidet, 2008b ; Bidet et Vatin, à paraître). Suivre le fil du produit et de ses mesures, c'est ne plus réduire « l'économique » à l'exigence de coordination³³, ni même aux performances de l'économie-discipline (MacKenzie *et al.*, 2007). Des calculs économiques ont bien lieu en l'absence de prix de marché qui, quand ils existent, tendent plutôt à « abréger » le calcul – comme le montre l'examen comparé des rationalisations routière et ferroviaire mené par Bernard Grall (*ibid.*)³⁴. L'étude des pratiques d'ingénieur amène ainsi à s'émanciper de la distinction wébérienne entre activité économique et activité technique (Vatin, 2008a ; Bidet et Vatin, 2008). L'entrée métrologique, en rappelant à la matérialité des opérations de mise en équivalence, permet de suivre les enquêtes économiques indigènes, qui puisent plus au souci d'optimalité qu'à la seule orientation marchande.

32 Milon, Henri, « Les nouvelles méthodes d'exploitation interurbaine. Le trafic direct », 1930.

33 Fût-elle une coordination par la mesure, comme celle qu'étudie Mallard (1996).

34 Une économie monétaire offre en effet, dans les termes de Max Weber, « la possibilité d'évaluer tous les biens et prestations pouvant faire l'objet d'un échange en termes de monnaie » (Weber, 1995 [1921], p. 125).

Elle pointe en particulier deux ressorts de ces enquêtes : l'incomplétude et la performativité. Mais il ne s'agit pas de « montrer à l'œuvre le mesureur, à la recherche d'une précision de plus en plus sûre comme de plus en plus fine » (Dagognet, 1993, p. 76). Si la mesure est intrinsèquement évolutive, sa dynamique engage plutôt un « redoublement de l'abîme », par lequel l'objet à mesurer impose le renouvellement permanent du calcul, à mesure que ses « capacités réactionnelles » connaissent une réduction iconographique. C'est dire que la médiation métrologique ne jouit pas seulement d'un pouvoir « unificateur », mais aussi « fixateur » et « révélateur ». Sa « tâche fixatrice » et ses effets de « mise en visibilité » ont une valence à la fois *normative* et *pragmatique* : « ce qui est saisi est délesté de l'inutile, de l'encombrant », et projeté « sur un support favorable à un langage opérationnel » (*ibid.*, p. 167). Dans son étude historique, Witold Kula relevait déjà ce double ancrage des façons de mesurer dans ce qui fait « valeur », et dans la nature concrète des activités humaines³⁵. En stabilisant de nouvelles entités, les mesures ouvrent des possibilités inédites d'action, de pensée et d'enquête.

En ramenant la question du calcul et de la rationalité économique à la « raison graphique » du *ratio*, l'entrée par la mesure invite aussi à reformuler la question de la rationalisation à partir des inscriptions graphiques des acteurs, de ce « processus d'accroissement cumulatif et systématique du savoir » propre à la logique de l'écriture (Goody, *ibid.*, p. 252). En soulignant le pouvoir unificateur, fixateur et révélateur de la mesure, François Dagognet la situe à la pointe de cette « raison graphique ». Par la mesure, toute chose n'est plus livrée à elle-même, mais inscrite dans un ensemble homogène, autorisant une mise en rapport systématique ; par sa relative clôture, la mesure affranchit les choses du monde que nous formons avec elles et qui nous empêche de les saisir ; enfin, en offrant des possibilités inédites de manipulation, elle rend visibles de nouvelles entités et alimente ainsi la dynamique d'une enquête « rationalisatrice », sans jamais préjuger de ses registres évaluatifs.

35 En particulier, pour les mesures qu'il qualifie de « significatives » (Kula, 1984 [1970], pp. 40-55 ; 74-75).

OFFRIR LES SOINS À L'HÔPITAL AVEC MESURE

NICOLAS BELORGEY

« Du fait qu'il y a des actes, des arts et des sciences multiples, il y a également des fins multiples; la santé est la fin de la médecine; le navire, la fin de la construction navale; la victoire, la fin de la stratégie; la richesse, la fin de la science économique. » (Aristote, 1965 [340 av. J.-C. env.], p. 19.)

DEPUIS LE MILIEU des années 1970, les pouvoirs publics français tentent de réformer le secteur de la santé afin d'en réduire le coût (Palier, 2005 ; Pierru, 2007). À l'hôpital, qui totalise près des deux tiers des dépenses, cette entreprise suscite de vives réactions, en mettant en cause le monopole des soignants sur la définition de leur activité¹. L'intensité des luttes se marque par l'extrémisme des prises de position publiques : des gestionnaires réformateurs présentent leurs projets comme devant initier « une médecine qui, enfin, soigne ses malades » (Kervasdoué, 2004)²; certains soignants voient dans ces derniers des « fossoyeurs » (Lehmann, 2007) de l'Assurance-maladie, ou des « technocrates » ne comprenant rien au « terrain » hospitalier (Labayle, 2002).

-
- 1 Par soignants, on entend les professionnels de santé au contact direct du « matériau humain », pour reprendre la formulation de Goffman (1990 [1961]). Cette catégorie d'analyse englobe donc non seulement les « paramédicaux » : infirmières, aides-soignantes, etc., auxquels les acteurs hospitaliers réservent ce terme, mais aussi les médecins. Il s'agit d'un idéal-type, défini par différence avec d'autres positions occupées dans la division du travail hospitalier. Nombre de médecins ou de paramédicaux sont ainsi à la fois soignants et gestionnaires, comme les chefs de service et les cadres de santé (cf. Belorgey, Nicolas, *Les logiques managériales dans les hôpitaux* (titre provisoire), Thèse de sociologie en cours à l'EHESS, sous la direction de Florence Weber.
 - 2 L'auteur est l'un des principaux entrepreneurs de réforme du secteur. Il a notamment été directeur des Hôpitaux au ministère de la Santé (1981-86) et fondateur de la Samesco, l'une des principales sociétés de conseil du secteur.

Loin de ces anathèmes, nous entendons confronter les calculs des uns et des autres. Pour autant, il ne s'agit pas d'opposer une « maîtrise comptable » à une « maîtrise médicalisée » des dépenses de santé, selon des catégories d'analyse propres aux gestionnaires réformateurs. Le simple terme de « maîtrise » des dépenses ne fait qu'exceptionnellement partie du vocabulaire spontané des soignants. S'ils l'utilisent, c'est le plus souvent qu'il leur est suggéré, par exemple dans le cadre d'une conversation où on évoque certaines idées des gestionnaires réformateurs. Quant aux termes « comptable » et « médicalisée », leur opposition rhétorique reflète surtout un affrontement politique ; en pratique, rares sont en effet les acteurs à ne pas faire de comptes, et tous traitent de près ou de loin d'une matière médicale.

Mais que comptent les uns et les autres, et comment comptent-ils ? Nous allons restituer ces manières de calculer, dans leurs dimensions tant cognitives (le calcul comme manière de penser) que pratiques (le calcul comme manière de faire), en considérant deux professions : les soignants et les administrateurs hospitaliers, ces derniers étant envisagés comme le relais de la volonté des réformateurs de contrôler les coûts. Si chacune d'elles possède sa propre définition de la réalité hospitalière, il s'agit ici de comparer la valorisation financière que les gestionnaires réformateurs tentent de faire de l'activité médicale et les évaluations organisationnelles que les soignants font de leur propre activité, dans son cours même³.

Autant les manières de calculer des gestionnaires sont solidifiées dans des outils de gestion, comme le « Programme de médicalisation des systèmes d'information » (PMSI), initié en 1982, autant celles des soignants ne le sont encore que très peu. Pour les retracer, il convient de les observer en ethnographes. Nous avons ainsi choisi d'étudier un lieu de rencontre privilégié entre les calculs des gestionnaires et ceux des soignants, en centrant nos entretiens et observations dans les services d'urgences de quelques établissements. Placés à une entrée de l'établissement particulièrement exposée aux

3 Nous ne parlons pas ici des évaluations médicales effectuées par les soignants, comme le rappelle l'expression « évaluer un patient ».

demandes du public (les urgences étaient autrefois appelées « service-porte »), les urgentistes vivent avec une acuité particulière la rencontre entre celles-ci et les logiques de l'institution – offre de soins médicaux fortement spécialisés et limitation des ressources disponibles (Dodier et Camus, 1997). Dans le déroulement des séquences d'hospitalisation, les épisodes de soin y apparaissent particulièrement prioritaires par rapport aux logiques administratives. Les logiques gestionnaires, plus que dans les services de spécialité, ne font que rattraper des logiques de soin chronologiquement premières. Les tensions du secteur s'y expriment régulièrement, comme lors de la canicule de 2003 ou des mouvements de grève, sporadiques au cours de l'année 2005 par exemple.

Nous verrons que si les calculs des réformateurs sont essentiellement financiers (1), ceux des soignants font intervenir de multiples critères (2). Mais tous les acteurs concernés procèdent bien à des calculs à des fins de gestion (3).

LE POINT DE VUE DES GESTIONNAIRES RÉFORMATEURS

Les calculs des gestionnaires réformateurs peuvent être retracés à travers l'analyse de l'un de leurs outils privilégiés, la tarification à l'activité (T2A), mais aussi en étudiant les raisonnements qu'ils mettent en œuvre face aux soignants en grève.

Afin de maîtriser les dépenses hospitalières, les gouvernements successifs ont développé à partir de 1982 le PMSI, inspiré de l'exemple américain⁴. Il s'agit de convertir tous les actes médicaux en une unité de valeur commune, le « point ISA » (indice synthétique d'activité). Un accouchement sans complication par voie basse vaut par exemple initialement 1000 points ISA, une appendicectomie également non compliquée, sur un patient de moins de 70 ans, sans comorbidités associées, 1139. En multipliant ces valeurs en point ISA par le nombre d'actes recensés dans chacun des « Groupes homogènes de malades » (GHM) ainsi définis, on obtient l'ISA d'une entité productive : service, établissement ou région. Cet indice est ensuite valorisé en le rapportant au budget de l'entité en

4 Sur cet outil : Moisdon (2000).

question. Des comparaisons de productivité peuvent alors être établies : l'entité dont le point ISA vaut plus que celui des autres membres de sa catégorie est réputée « sur-dotée » et encourt des sanctions des tutelles⁵.

Un nouveau pas est franchi en 2005, avec la mise en place d'une « tarification à l'activité » (T2A). Le budget d'un hôpital n'est plus essentiellement fonction de celui de l'année précédente : une partie croissante de ses ressources dépend de son « activité », estimée par son nombre de points ISA. De plus, alors que les tutelles couvraient fréquemment *a posteriori* les dépenses imprévues, la politique s'inverse, et un nombre croissant d'établissements sont aujourd'hui déclarés en déficit. Il s'agit d'inciter les producteurs de soin à une plus grande efficacité, au risque d'une baisse de leur qualité ou d'une sélection des malades (Newhouse, 1996), en mettant en place un financement de l'hôpital en fonction du coût non plus réel mais supposé du séjour, déterminé par une Enquête nationale des coûts (ENC) sur un échantillon d'établissements dits représentatifs. Tous les dépassements du coût officiel, qu'ils soient dus à des malades plus lourds, à de meilleurs soins, ou à une moindre productivité de l'établissement, demeurent alors à la charge de ce dernier.

On assiste ainsi à l'essor d'une valorisation financière de l'activité hospitalière. Dans un premier temps, avec l'investissement de forme que constitue le PMSI, l'infinie variété de la production hospitalière est quadrillée et convertie en une unité de valeur commune (Thévenot, 1986), permettant de comparer les producteurs. Dans un second temps, cette production est valorisée, soit simplement par rapport au budget effectif du producteur concerné, sur un mode descriptif, soit également par comparaison à d'autres producteurs et à l'ENC, sur un mode prescriptif.

Malgré ses améliorations successives, cet outil de gestion se heurte toujours à certaines limites. La définition d'un GHM ne doit pas être trop large, sinon la dispersion des coûts en son sein viderait de sens sa moyenne, seule prise en comp-

5 Le point ISA se présente formellement comme l'inverse d'un indice de productivité : coûts/produit et non produit/facteurs de production en valeur.

te dans le calcul budgétaire. Elle ne doit pas non plus être trop étroite, car certains GHM n'existeraient alors vraiment que dans certains établissements, ce qui nuirait considérablement à la portée comparative du dispositif. La réduction de la réalité médicale à une unité de valeur unique reste ainsi une entreprise difficile. Dans le domaine psychiatrique, particulièrement hétérogène, elle a même été abandonnée.

Parmi les formes de division du travail hospitalier, celle qui oppose soignants et administrateurs donne à voir des évaluations radicalement concurrentes de l'activité et des ressources d'un service. Cela nous est apparu à l'occasion d'une grève. Lors d'une matinée, comme tant d'autres, les infirmières se considèrent « *en nombre insuffisant pour assurer correctement les soins* ». Devant le refus de l'administration d'augmenter l'effectif, elles initient une grève, suivie aussi par les autres soignants paramédicaux. Les négociations qui ont lieu à cette occasion montrent que les soignants raisonnent à partir du nombre de personnes nécessaires pour accomplir les tâches du service: « *une infirmière en déchoquage [zone de soins intensifs], deux en médecine, une en chirurgie et une pour l'accueil-orientation* », soit un total de cinq; les postes d'aides-soignantes sont calculés de manière analogue. De leur côté, les administrateurs raisonnent en termes de postes budgétaires et selon une démarche comparative: le nombre d'infirmières aux urgences serait « *largement suffisant* », comparé au nombre de postes ouverts dans d'autres services avec un nombre de passages annuel similaire.

Les soignants évaluent la charge de travail par le nombre de personnes nécessaires pour tenir un poste, comme un militaire estime le nombre d'hommes pour tenir une position. Les administrateurs se réfèrent à un indicateur beaucoup plus grossier (le nombre de passages par an), mais permettant des comparaisons. Ils pallient leur manque d'information sur la production des soins par des données plus générales, que leur offre leur position d'intermédiaires entre soignants et tutelles, en contact avec leurs homologues d'autres établissements. Ils mettent ainsi en œuvre une démarche de *benchmarking* et, pour filer la métaphore militaire, leur vue est plutôt celle d'officiers supérieurs dans leur quartier général: ils n'évaluent pas les

ressources affectées par le nombre de personnes effectivement présentes, mais par les crédits alloués à cette fin.

Au cours des négociations qui ponctuent la grève, les définitions de la situation des uns et des autres ne vont que partiellement converger. Les gestionnaires effectuent assez vite le passage des effectifs théoriques, budgétés, aux effectifs pratiques, corrigés des journées compensatrices de « réduction de la durée du travail » résultant des lois Aubry, des absences pour maladie, etc. ; ils acceptent également d'augmenter le nombre de personnes dans le service, même si cet engagement n'est pas véritablement tenu dans la durée, ce qui suscite de nouvelles tensions. Mais, tandis que les urgentistes argumentent en décrivant les situations difficiles, où des malades lourds se succèdent, les brancards « s'entassent » dans les couloirs, et les soins ne sont plus correctement assurés, les gestionnaires font davantage état des moyens que « la société » en général peut allouer aux soins, étant donné le nombre de patients à prendre en charge en moyenne chaque jour.

Ces deux formes de calcul, opposant logique de soins et logique managériale, engagent deux univers cognitifs distincts. Les administrateurs, qui subissent une forte pression de la part des tutelles pour « retourner à l'équilibre » budgétaire, sont très attentifs aux conséquences de leurs actes dans ce domaine – par exemple, l'ouverture d'un nouveau poste d'infirmière coûte tant par an – mais très peu à leurs répercussions sur les soins. Ils ne sont pas en première ligne face aux malades, qu'ils ne connaissent qu'indirectement, comme des corps allongés quand ils visitent un service, des familles qui font parfois directement appel à eux, ou le matériau ultime et standardisé de leur activité d'administration. Au contraire, les soignants sont sous la pression insistante des patients, qui craignent souvent qu'ils « n'en fassent pas assez » ; et ils sont particulièrement sensibles aux effets de leurs entreprises sur leur santé : faut-il juste donner un analgésique et renvoyer le patient vers son généraliste ou le garder en observation ? Le bilan sanguin doit-il être restreint ou étendu ? Combien de temps consacrer à un patient, en tant qu'infirmière, médecin, aide-soignante ? Voici quelques-unes des questions que se posent les soignants, qui accordent en revanche beaucoup moins d'importance au coût de leurs soins. À l'hôpital, obte-

nir un paiement du patient fait partie des « sales boulots » dévolus à des assistantes sociales ou des agents administratifs. Aux urgences en particulier, certains soignants adoptent volontiers une attitude humanitaire où l'insolvabilité du patient (son absence d'inscription à la Sécurité sociale ou à l'Aide médicale d'État) n'est considérée que comme un problème sur la voie de son hospitalisation éventuelle dans un service de spécialité.

Ces deux univers cognitifs débouchent sur des estimations opposées de la qualité des soins et corrélativement du risque supporté par les patients. Les administrateurs la voient comme une donnée ; ce n'est pas en effet leur rôle de l'estimer, ils n'en ont pas la compétence technique et préfèrent se reposer pour cela sur les soignants. Une administratrice, interrogée sur l'éventualité d'un risque à encadrer aussi strictement les dépenses, estime que sur ce point « on peut faire confiance aux médecins ». Pour les administrateurs, « la qualité » renvoie plus aux « procédures qualité », qui sont déjà administratives, qu'à la « qualité des soins » proprement dite (Fraisie *et al.*, 2003). Cette vision est congruente avec le PMSI qui, comme tous les instruments économiques de standardisation, définit des produits dont la qualité est supposée constante : toute variation de qualité est immédiatement réinterprétée comme une variation de produit.

Pour les soignants, la qualité des soins est au contraire un idéal dont la réalisation n'est jamais acquise d'avance. En forçant le trait, les patients sont tous « des gens plus ou moins atteints de maladies plus ou moins nombreuses à évolution plus ou moins rapide » (Romain, 1924, acte II scène 3). La mort finit toujours par l'emporter. Et ils abordent fréquemment la question de la qualité sous l'angle de l'imputation de responsabilité en cas de soins défectueux : « on l'a tué » ironise ainsi un médecin dont un patient décède malgré des années d'efforts. Les procès de plus en plus nombreux intentés par des patients ou leurs familles contribuent largement à alimenter cette vision.

Aussi les soignants ont-ils du mal à évaluer les soins fournis selon une échelle unique comme l'ISA. Une même pathologie peut être soignée avec des niveaux de qualité dif-

férents, selon qu'on envisage le soin comme plus ou moins durable, plus ou moins confortable pour le patient, etc. Le codage de leurs actes selon cette grille est en général considéré par eux comme une corvée qu'ils doivent réaliser au profit des gestionnaires, car ils ne considèrent pas cet instrument de gestion à même de traduire fidèlement leur activité réelle.

La variable « qualité » est alors la plus facile à moduler pour ajuster dépenses et ressources. Puisque la T2A assure un financement d'autant plus important que « l'activité » du service est élevée, les soignants ont tout intérêt à faire état d'une activité élevée, tout en réduisant la qualité d'une manière invisible par le système d'évaluation. Dans les services d'urgence, où l'activité est estimée par le nombre de passages, cela signifie faire état d'un nombre de passages élevés mais voir les patients plus vite et/ou de manière moins approfondie. Ainsi, les soignants peuvent-ils renvoyer chez eux les patients qui ne leur semblent pas exiger des soins en urgence, quitte à ce que ceux-ci reviennent une nouvelle fois. L'incitation à l'efficacité peut être aussi une incitation à la sélection des patients ou à la baisse de la qualité des soins.

Aussi importante que la question de la qualité est celle des pics d'activité. Les urgentistes, d'un côté, les administrateurs pour le compte des tutelles, de l'autre, négocient ici pour reporter sur l'autre une partie du coût – financier ou sanitaire – de la prise en charge des patients. Pour les urgentistes, il est inenvisageable que tout ne soit pas mis en œuvre pour sauver la vie d'un patient. Ils évoquent des situations concrètes, où une pression extrême a été ressentie pour sauver la vie d'un malade, et aurait été considérablement soulagée par la présence d'un soignant supplémentaire. Ces cas sont typiques de situations de surcharge, où la fatigue rend aussi plus probable une erreur pouvant être fatale. Pour les administrateurs, qui n'ont pas une vision précise des moments de surcharge, les pics d'activité doivent être « gérés » par les soignants, avec des moyens conçus pour une charge moyenne : la « société » ne saurait accorder en permanence aux soignants des moyens qu'ils ne mobiliseraient effectivement que de manière exceptionnelle. En se basant sur une moyenne de l'activité, les administrateurs font ainsi implicitement reposer sur les soignants – et au-delà, sur les patients – l'accroissement des ris-

ques d'erreurs lors des pics. Du point de vue des soignants, des effectifs plus importants permettraient au contraire de diminuer les risques, au prix d'un sous-emploi des agents en temps normal.

LE POINT DE VUE DES SOIGNANTS

Lorsqu'on l'applique aux objets de l'activité, la distinction wébérienne entre éthique de conviction et éthique de responsabilité, ou entre rationalité axiologique et rationalité téléologique, peut être reformulée en termes d'incommensurabilité et de mesurabilité. Si nous agissons en conviction, nous nous déterminons par rapport à des biens incommensurables, dont la valeur est infinie. Inversement, si nous agissons en responsabilité, nous *évaluons* les conséquences de nos actes, qui ont une valeur finie.

Le comportement des soignants est souvent assimilé à une éthique de conviction, selon l'adage « la santé n'a pas de prix ». La primauté accordée au geste salvateur, quelles qu'en soient les conséquences financières, pourrait alors laisser penser qu'ils tiennent peu compte de ces conséquences, comme ce médecin :

« Avec mon papa (...) j'ai travaillé dans le commerce pendant de nombreuses années, et en fait l'aspect financier est assez rédhibitoire pour moi. Donc en fait je suis assez contente de ne pas avoir à faire payer les malades quand je les vois en consultation, je suis très contente de ne pas avoir à gérer tout ça. Je ne vois pas l'argent, j'en suis bien contente. Globalement c'est ça. C'est psychanalytique, j'ai pas envie d'avoir à gérer un truc, j'ai pas envie de demander à un malade un chèque, j'ai pas envie d'encaisser (...). Moi je sais très bien que c'est par rapport au commerce de papa. Je vois très bien par rapport à certains... J'allais dire pour certains patients... Pour certains clients qui venaient, je sentais que c'était super difficile (...) de leur demander de payer. Alors que c'était légitime, puisque c'était un service et puis un produit. Mais pour certains (...), quand tu vois des personnes qui comptent jusqu'à 5 centimes près pour pouvoir acheter leurs trucs, non. Ah non, j'ai pas envie d'avoir à compter (...).

- Et dans l'exercice de la médecine, dans un hôpital, tu n'as pas ça ?

- Ben non, parce que finalement c'est complètement autorisé, c'est un faux problème, parce que le problème monétaire est là mais on ne le... En tout cas moi je ne le vois pas. J'ai pas d'argent à palper, j'ai pas d'argent à manipuler, donc ça me pose moins de problèmes. Ça m'en pose même pas. Même si j'essaye quand même d'essayer de limiter les

dépenses qu'on peut faire dans les examens, on essaye quand même de le faire. Je dis pas qu'il n'y a pas de... Mais t'as pas la même préoccupation qu'en ville ça c'est sûr. » (Chef de clinique en neurologie)

La singularité de ce cas réside dans la clarté avec laquelle le médecin, grâce au repoussoir de l'épicerie paternelle, explicite une relation à l'argent commune à nombre de soignants, qui refusent d'« encaisser », à la fois financièrement et psychologiquement. La plupart définissent leur travail en termes de qualité du service et de sécurité professionnelle, et très subsidiairement en fonction des conséquences financières de leurs actes. Affirmer qu'ils ne mettent pas en œuvre une éthique de responsabilité serait toutefois méconnaître la réalité de leur travail, autant que le sens de cette notion. En matière médicale, les raisonnements en terme de « rapport bénéfice/risque » montrent que l'évaluation des conséquences est chose courante. De même sur le plan organisationnel : dans un contexte de rareté des ressources d'hospitalisation, les soignants font passer en priorité les patients qui en ont le plus besoin, comme l'explique cet autre médecin :

« Donc parfois t'es obligée de laisser sortir des gens dont tu sais qu'ils sont « limites » [du point de vue de leur santé]. Parce que tu sais que tu peux pas les garder à l'hôpital. Une journée d'hospitalisation en réanimation ça coûte 10 000 francs par jour (...). Et surtout c'est une place de moins quand le Samu ou les urgences sont appelés pour un patient qui, lui, nécessiterait... Donc parfois (...) t'as pas le choix. » (Médecin urgentiste)

Si ce médecin ne rejette pas les données financières, il ne les mobilise pas comme des variables sur lesquelles agir, mais comme des contraintes. Les soignants cherchent bien à optimiser, sous contrainte de ressources, la santé de l'ensemble de leurs patients potentiels. Ils déploient ainsi une rationalité téléologique, impliquant des évaluations, des calculs et, au final, des arbitrages. Ils mobilisent à la fois une éthique de conviction, se fixant comme objectif indiscutable la santé des patients, et une éthique de responsabilité, en optimisant l'usage des ressources rares dont ils disposent⁶. Le tri qu'ils opèrent entre les patients occasionne alors des calculs particulièrement complexes.

6 En tant qu'idéaux-types, ces deux figures se trouvent en pratique rarement à l'état pur. Pour leur relativisation s'agissant du métier d'ingénieur : Vatin (2008a).

Tout au long de la chaîne du soin, les soignants évaluent le degré de gravité et d'urgence des patients qui se présentent à eux : vont-ils les traiter et dans quel ordre ? Considérons le passage du service d'urgence aux services de spécialité. L'attention accordée au patient est alors l'objet d'une négociation non seulement entre celui-ci et les urgentistes, mais aussi entre les urgentistes et les soignants des autres services de l'hôpital auprès de qui ce patient pourrait être transféré. Écoutons ainsi un spécialiste au chevet d'une patiente, dont il cherche à déterminer s'il doit l'accepter ou non dans son service :

« Des bêta-bloquants, à 90 ans, c'est moyen... »

[À un urgentiste:] Ses gaz du sang sont comment ? (...) Et son diabète ? (...)

[À la patiente:] Et chez vous, comment vous vous débrouillez Madame ? »

Il ressort de la conversation qu'elle a une aide ménagère, un kiné, une infirmière, qui passent la voir plusieurs fois par jour.

[À la patiente:] « Qu'est-ce qu'elle vous fait comme soins, l'infirmière ? Pas d'insuline ? (...) Vous avez des enfants ? Vous les voyez ? »

Le médecin enquête sur l'environnement de la patiente pour estimer si elle serait en sécurité chez elle ou s'il convient de l'hospitaliser. L'infirmière à domicile, l'aide ménagère, les enfants, etc., constituent ici à son jugement un entourage suffisant pour qu'il ne soit pas indispensable de lui attribuer ce bien rare et coûteux que constitue un lit d'hospitalisation en Centre hospitalier universitaire (CHU). En cas de problème grave, comme une chute, ce qui est la raison de sa présence aujourd'hui, on pourra toujours avoir recours au Service d'aide médicale d'urgence (Samu) pour l'amener aux urgences.

De manière générale, un soignant peut classer les patients en quatre catégories :

- Ceux qui *n'ont pas* à être traités. Ils ne méritent pas qu'on s'intéresse davantage à eux, généralement parce qu'ils ne sont pas considérés comme véritablement « malades » (au sens de la norme hospitalière). C'est le cas extrême des patients désignés comme « escrocs » par les étudiants en médecine observés par Everett C. Hughes et son équipe (Becker *et al.*, 1992 [1961]).
- Ceux qui exigent d'être traités *tout de suite* ; c'est le cas notamment des urgences graves ou des malades porteurs d'une pathologie qui intéresse particulièrement le soignant.

- Ceux qui *peuvent attendre*. Ce sont des malades moins urgents, ou médicalement moins « intéressants », mais qui sont pourtant manifestement du ressort du soignant.
- Ceux qui peuvent ou doivent être traités *par d'autres que lui*. Ce sont des patients qui ne relèvent pas de la spécialité du soignant ou qui ne l'intéressent pas suffisamment et pour lesquels il existe des possibilités de soin alternatives.

Quels sont les critères mobilisés pour effectuer ce tri ? Les plus légitimes sont ceux liés à la gravité et à l'urgence de la pathologie. Mais d'autres critères peuvent aussi intervenir. Un critère fréquemment mobilisé, implicitement ou explicitement, est l'âge du patient, les patients âgés étant moins volontiers accueillis dans les services de l'hôpital que les autres. Pour les placer, les Urgences sont fréquemment obligées de « passer en force » :

« Quand t'es aux Urgences, qu'est-ce que tu fais ? Des passages en force. C'est-à-dire que tes patients qui te restent à l'UHU [unité où les malades des urgences peuvent passer 24 heures], tes patients qui sont aux urgences dont personne ne veut parce que c'est la personne âgée grabataire démente, que les gens vont laisser 15 jours dans le service parce que... Maintenant tout tourne avec la DMS [durée moyenne de séjour]. Plus t'as une durée courte, plus tu vois de patients. Plus tu vois de patients, plus tu fais d'actes; plus tu fais d'actes plus t'as de sous... Tu rapportes à l'hôpital, et l'année suivante ton budget de service sera augmenté. Donc, que veulent les services de médecine [de spécialité] ? Des gens qui sont malades, pour pouvoir explorer beaucoup, mais qui sortiront vite. Donc la mamie de 90 ans, grabataire, qui vit seule à domicile, qui commence à être démente, c'est l'horreur, parce qu'elle va rester 15 jours ou 3 semaines dans le service, que pour avoir une place en moyen séjour c'est super long, donc personne n'en veut. Donc qu'est-ce qu'on fait aux urgences ? Ben ces gens là dont personne ne veut ouvertement parce que c'est pas intéressant du point de vue médical, c'est très lourd en termes de coût, et c'est des patients qui vont rester longtemps dans le service, qu'est-ce qu'ils font les services ? Ben ils disent non. Qu'est-ce qu'on fait aux urgences la nuit ? Le surveillant passe dans les services, repère les lits vides et on monte les patients de force. On impose ces patients là dans les services. Alors on essaye d'imposer de façon régulière, pas toujours le même service, tu vois, voilà. » (Médecin urgentiste)

La difficulté à placer des malades dans les services en aval tient à la pluralité des rôles des établissements de santé (Dodier et Camus, 1997) : le développement d'une médecine

de plus en plus spécialisée, le rattachement à une collectivité nationale aux ressources limitées, enfin l'hospitalité accordée aux démunis. À ces trois rôles correspondent trois ordres de justification que nous nommerons respectivement médical (au sens des intérêts professionnels des soignants), financier et sanitaire. Dans ce triptyque, les urgentistes représentent le dernier volet, et les services de spécialité le premier. L'idéal, pour un service hospitalier, serait ainsi d'avoir affaire à des patients « en bonne santé » sauf sur la dimension médicale qui constitue sa spécialité. Les tutelles, de leur côté, imposent des contraintes financières, dont la T2A constitue le dernier avatar, ce qui renforce la crainte des services hospitaliers d'avoir des malades qui restent longtemps. En résumé, un malade est donc d'autant plus intéressant pour un service spécialisé qu'il représente une charge en soins faible, une valeur budgétaire élevée et que sa pathologie correspond précisément à la spécialisation du service : ce profil correspondant rarement à celui des patients âgés.

Bien que repoussés dans les discours les plus spontanés, les critères financiers réapparaissent donc au sein des pratiques illégitimes. Les soignants utilisent ces critères, d'une part, pour justifier leur refus de certains malades, qu'ils n'auraient de toute façon pas acceptés pour des raisons médicales. L'urgentiste cité précédemment attribue le rejet du patient âgé à ces critères, mais estime aussi que « *c'est pas intéressant du point de vue médical* » (et non sanitaire). Un autre critère de tri illégitime est parfois utilisé : la proximité sociale du patient avec l'établissement. Avoir un parent ou un proche qui y travaille peut ainsi permettre une prise en charge plus rapide, comme cette aide-soignante qui, se présentant pour un simple malaise, est vue tout de suite.

Les pratiques de tri des soignants sont acquises au fil de la socialisation professionnelle. Au début, les élèves-infirmière ou les externes traitent les patients que d'autres leur affectent, puis peu à peu, en tant qu'infirmière et interne puis médecin, ils apprennent à trier, à choisir leurs patients, enfin à en affecter à d'autres. Ces pratiques, qui ne ressortent pas au cursus académique des études médicales ou infirmières, ne sont pas enseignées au même titre que le diagnostic médical ou les prises de sang. Elles sont pourtant couramment mises

en œuvre par les soignants et indispensables au bon fonctionnement de l'institution hospitalière dans son ensemble. Ces pratiques profanes sont aussi *des pratiques mixtes*, à la fois médicales, puisque fondées au moins en partie sur des critères médicaux, et gestionnaires, puisqu'il s'agit de gérer des flux des patients.

Si les soignants ne pensent pas ces pratiques comme « gestionnaires », c'est tout d'abord parce qu'elles sont fortement encadrées dans leur activité proprement médicale, au point qu'elles leur apparaissent comme de simples appendices de celle-ci. « *Attends, celui-là, il n'avait qu'un bobo, donc, il pouvait bien attendre un peu* », dit une infirmière pour justifier son geste, sachant qu'un cas grave demandait encore de l'attention. Par ailleurs, ces activités implicites de gestion ne bénéficient que d'une reconnaissance institutionnelle limitée pour les soignants, à l'exception de ceux occupant les fonctions de cadre de santé, ou d'infirmière d'accueil et d'orientation (IAO) dans les services d'urgence, alors que ceux-ci ne sont pas les seuls, loin s'en faut, à les mettre en œuvre, et qu'elles ne représentent par ailleurs qu'une partie de leurs attributions.

Les prises de position extrêmes des gestionnaires réformateurs et des soignants, répertoriées plus haut, manifestent des perspectives et des stratégies antagonistes : les soignants ont intérêt à rejeter tout principe de gouvernement extérieur à leurs disciplines propres, de même que les gestionnaires ont intérêt à envisager les soignants comme de simples exécutants, qu'il convient de mieux encadrer. On assiste ainsi à une lutte pour le monopole de l'exercice légitime de la gestion, chaque groupe cherchant à accroître son pouvoir décisionnel et à faire accomplir par l'autre des tâches désignées comme allant de soi : l'ajustement des soignants aux pics d'activités, dans un cas ; le financement illimité des besoins, dans l'autre.

GÉRER SELON DES POINTS DE VUE OPPOSÉS, MAIS TOUJOURS GÉRER

Les soignants déploient donc d'authentiques pratiques de gestion, mais celles-ci sont tournées vers des objets différents de ceux qui sont traditionnellement étudiés par cette discipline, dans sa définition académique. Une définition de

la gestion couramment admise lui assigne la tâche d'évaluer le coût, non pas des biens ni des services produits, mais des décisions prises au sein de l'entité productive, depuis la modification d'un produit jusqu'à l'ouverture ou la fermeture d'un département (Coase, 1981 [1938]; Miller, 1998). La gestion et la comptabilité seraient ainsi tournées vers le futur, pour le rendre calculable et nous permettre d'arbitrer entre les coûts d'opportunité. Si la décision d'accepter ou de refuser l'entrée d'un patient à l'hôpital présente toutes ces caractéristiques, elle diffère néanmoins d'une décision de gestion classique à au moins deux égards. D'abord, l'entité à laquelle se rapportent ces coûts. Un gestionnaire classique, comme un administrateur hospitalier, les évalue par leur incidence sur son budget financier et donc comme un coût pour la collectivité. À cette aune, tout excès de personnel est à proscrire. Les soignants, au contact direct des patients, évaluent quant à eux ces coûts au niveau de leur service et des patients qu'ils peuvent éventuellement traiter. Ils calculent donc en dernière instance des coûts pour un ensemble d'individus, selon que ceux-ci auront ou non été soignés.

Non seulement la décision de gestion des soignants s'applique à d'autres entités que la décision gestionnaire classique, mais elle se singularise aussi par le caractère incertain des coûts et des bénéfices qu'elle met en balance.

Gestionnaires, les soignants utilisent aussi les outils de l'économie. Les décisions qu'ils prennent s'inscrivent aussi dans un contexte de ressources rares. On peut donc les décrire comme des optimisations sous contraintes, selon l'archétype de la formalisation économique, en remarquant à nouveau que les contraintes que les soignants prennent en compte diffèrent de celles considérées par les administrateurs. Tandis que ces derniers s'efforcent de minimiser les coûts pour la collectivité sous contrainte de qualité des soins, les soignants tentent d'assurer des soins de qualité sous une contrainte financière durement ressentie. Si les deux démarches sont encadrées dans des univers cognitifs et pratiques différents, elles sont bien toutes deux de nature gestionnaire.

Les outils des soignants ne sont-ils toutefois pas trop frustes pour être qualifiés ainsi? Le tri des patients n'est

que leur classement ordinal, sans chiffrage précis d'un coût financier ou d'une gravité médicale. On est loin des soldes budgétaires que les administrateurs calculent à l'euro près. De tels outils de gestion, opérant sur des valeurs cardinales, permettent incontestablement des calculs plus précis. Mais l'évaluation ordinale semble bien adaptée au cadre cognitif de l'activité des soignants, marqué par la forte incertitude qui pèse, au moment de l'admission du patient, sur le calcul du coût total des soins dont il bénéficiera, et de l'impact de ces soins sur sa santé⁷.

Cette configuration évoque la critique adressée par Francis Edgeworth et Vilfredo Pareto à l'utilitarisme classique de Jeremy Bentham, repris par Stanley Jevons, qui reposait sur une mesure cardinale des utilités individuelles. Alors que le fondateur de l'utilitarisme entend chiffrer l'utilité retirée d'un bien par un individu, l'ingénieux Pareto fait remarquer que l'hypothèse d'un consommateur capable d'une telle opération est superflue, puisqu'on aboutit aux mêmes résultats en termes d'élucidation du comportement en supposant simplement que les individus sont capables de classer des paniers de biens par ordre de préférence, ce qui n'est pas moins rationnel. En orientant les patients, les soignants mobilisent implicitement une telle conception ordinale de l'utilité, qui leur permet de contourner le même problème : ils ne chiffront pas le « coût » de leur prise en charge, ou « l'utilité » que le patient en retirera, mais estiment que tel patient a manifestement plus besoin de leurs services que tel autre, ou pèsera manifestement moins sur la marche du service. Les services d'urgence sont particulièrement propices à la mise en lumière de cette façon de calculer puisque, précisément, leurs soignants doivent réfléchir rapidement aux conséquences de leurs décisions. La perspective gestionnaire, appuyée ici sur des indicateurs de gestion ordinaux, est encadrée dans une approche plus large, médicale et sanitaire.

Dans leur travail, les soignants multiplient les évaluations organisationnelles et gestionnaires – ils estiment leur charge en soins, les ressources disponibles en personnel pour

7 Sur l'incertitude dans le processus de soin : Arrow (1963) ; Strauss *et al.* (1985), traduction partielle in Baszanger (1992).

y faire face, l'ordre dans lequel traiter les patients – et différents étalons viennent étayer ces mesures. Les administrateurs, en position intermédiaire entre les soignants et les tutelles, utilisent le seul étalon financier et la comparaison avec d'autres établissements pour évaluer la charge en soins et les ressources disponibles. Les soignants tiennent, quant à eux, à distance l'étalon financier, synonyme de rationnement des soins. Ce sont leurs pratiques de travail qui leur permettent d'évaluer la charge en soins, le besoin en personnel, et l'ordre de passage des patients. Dès lors, leur étalon de mesure est non seulement financier mais aussi médical et sanitaire ; il vise à assurer une gestion efficace de leurs tâches. Une certaine démarche gestionnaire à l'hôpital insiste sur le besoin de restituer au plus près l'activité des soignants et ses logiques (Moisdon et Tonneau, 1999). Pourtant, les indicateurs utilisés par les gestionnaires réformateurs sont loin d'y parvenir. Nous avons montré l'écart persistant entre ces instruments et les façons de calculer des professionnels de santé. Le milieu hospitalier ne peut être compris ni comme le pur produit d'une « culture du soin » sans rapport avec l'économie, ni comme un simple ensemble de fonctions de coût à optimiser, mais comme le combinaison de ces deux approches.

**MESURER
ET
CADRER LE TRAVAIL**

ATTRIBUER UNE VALEUR AU HORS-EMPLOI: L'INTERMITTENCE DU SPECTACLE

MATHIEU GRÉGOIRE

« *L* E RÔLE de l'assurance-chômage est de verser un revenu temporaire de remplacement en cas de chômage et non un revenu de complément en permanence ». Devant le tollé suscité par le protocole du 26 juin 2003 parmi les intermittents du spectacle, l'Unedic entendait ainsi rappeler sa vocation primordiale¹. On ne pouvait pourtant le faire avec davantage d'ambiguïté. Le chômage des intermittents est par définition récurrent. Comment, dès lors qu'emploi et chômage sont étroitement imbriqués, faire la différence entre revenu de remplacement et revenu de complément ? Sur quelle base qualifier et donner une valeur à ces périodes hors-emploi ?

L'enjeu de ce problème de « qualification » des périodes hors-emploi est fondamental : il détermine en effet le mode de valorisation du travail et des travailleurs hors de l'emploi. De manière plus prosaïque, il pose la question de l'assiette de l'indemnisation. L'idée du revenu de remplacement consiste à asseoir le montant de l'indemnisation sur le salaire. Mais de quel salaire s'agit-il ? Plus exactement, à quel horizon temporel ce salaire est-il lié ? Dans le régime général, si le temps de travail annuel varie entre salariés, pour *un* salarié donné, cette grandeur peut être considérée comme une constante (pour les salariés à l'emploi « stable »). Dès lors, il est relativement indifférent de considérer son salaire horaire, son salaire mensuel ou son salaire annuel puisque ce sont des grandeurs homogènes. Il n'en va pas de même pour les intermittents du

1 Unedic, L'assurance-chômage des intermittents du spectacle, dossier de presse du 13 novembre 2003.

spectacle pour qui un même salaire annuel peut être constitué de multiples combinaisons temps de travail / taux de salaire. De ce fait, le salaire journalier moyen² et le salaire annuel sont des grandeurs hétérogènes³ qu'il est impossible de rapporter à une même échelle.

Comment dès lors calculer l'Indemnité journalière des intermittents ? Au-delà de l'ambivalence de la notion de revenu de remplacement, le mode de calcul de leur indemnisation pose des problèmes inédits de qualification du hors-emploi qui mettent les gestionnaires de l'assurance-chômage devant la nécessité de reformuler la logique d'indemnisation chômage dans de nouveaux termes. Cette indétermination explique la grande variabilité des formules envisagées depuis 2003. Les principales formules de calcul de l'Indemnité journalière qui ont été proposées depuis la signature du protocole du 26 juin 2003 (le mode de calcul en vigueur jusqu'en 2003, le modèle adopté par l'Unedic en 2003, le contre-modèle proposé par la Coordination des Intermittents et Précaires d'Ile-de-France⁴, la formule « Guillot »⁵ et la formule envisagée lors des négocia-

-
- 2 Le salaire journalier moyen est le rapport du salaire annuel par le nombre de jours travaillés.
 - 3 Historiquement, cette distinction entre deux ordres hétérogènes de salaire s'est faite progressivement. À l'origine (en 1964 pour l'annexe 8, en 1967 pour l'annexe 10), le salaire journalier moyen était égal au rapport du salaire annuel par le nombre de jours dans l'année. Mais de protocoles en protocoles on a retranché aux nombre de jours de l'année (le dénominateur), le nombre des journées prises en charge par la sécurité sociale (maladie, maternité, accidents du travail), des journées de formation ou de service national (1970), et enfin des journées « en position de chômage » (1979). Cela revenait donc à disjoindre de manière radicale le salaire annuel du salaire journalier. Autrement dit, (et même si cela n'a pas été défini positivement par l'Unedic) le salaire journalier représente la moyenne des salaires perçus lorsque le salarié est en emploi (365 jours – les jours de chômage, les jours de maladie...).
 - 4 La Coordination des intermittents et précaires d'Ile-de-France (CIP-IDF), qui est apparue comme un acteur majeur à l'occasion du conflit débuté en 2003, fait non seulement preuve d'un activisme inlassable, mais s'est aussi posée comme force de proposition. En particulier, elle a mené une réflexion poussée sur la légitimité du mode d'indemnisation des salariés intermittents et est allée jusqu'à proposer un « contre-protocole ». Ce contre-modèle est un document qui constitue non pas une pétition de principes généraux mais une plate-forme revendicative suffisamment précise et complète pour être étudiée au même titre que les protocoles d'accord « officiels ». Notons que la CIP a modifié en 2005 sa proposition sans toutefois en modifier la philosophie générale.
 - 5 Du nom d'un expert nommé par le gouvernement Raffarin après la crise de l'été 2003.

tions d'avril 2006⁶) constituent notre matériau empirique, et les choix normatifs qu'ils supposent, l'objet de cette recherche.

Après avoir montré la dynamique historique qui a conduit à la formule de 2006 par des reconfigurations successives mettant en jeu les divers acteurs du conflit des intermittents, nous montrerons comment, dans la mesure où chaque formule s'appuie sur des valeurs singulières, se joue une « qualification » et une valorisation du travail qui évolue de la figure du salarié à celle de l'employé puis à celle du travailleur. Mais nous montrerons aussi que toutes ces « qualifications » ne se valent pas et que, de l'ancien modèle aux nouveaux modes de valorisation, on glisse de la définition d'un salarié qualifié à celle d'un travailleur « sans qualité ». Il s'agira ainsi de distinguer une « qualification » prise au sens large de mesure visant à attribuer une valeur à quelqu'un ou quelque chose en fonction de critères explicites, de la *qualification* prise au sens restrictif de support de droits attachés au salarié qu'elle a ordinairement dans le monde du travail⁷. En particulier, on montrera, en analysant non plus du point de vue des principes mais de celui de la pratique, que l'ancien modèle d'indemnisation, fondé sur une *qualification*, était porteur d'émancipation salariale parce qu'adossé à une qualité du salarié lui-même, alors que les nouveaux modèles, adossés non plus à la personne mais au travail lui-même, laissent un travailleur sans qualité dans une situation de double hétéronomie vis-à-vis de ses employeurs et de l'assurance chômage.

FORMULES ET CONTRE-FORMULES D'INDEMNISATION DES INTERMITTENTS

En s'en tenant aux déclarations et communiqués de ses protagonistes, le conflit des intermittents du spectacle a l'apparence d'une impasse totale de la négociation. En 2007, lors de la signature d'un nouveau protocole, quatre ans après le début du conflit, la Coordination moribonde et les syndicats de la Fédération du spectacle CGT, ont tous fait connaître leur opposition farouche au nouveau texte sans que – faute de force

6 La formule a été définitivement adoptée en 2007.

7 C'est pourquoi nous distinguons deux typographies du terme qualification : « qualification » doit être entendu dans un sens large ; nous écrirons en revanche en italique « *qualification* » dans l'acception conventionnellement reconnue dans le système français des relations professionnelles.

suffisante ? – le conflit ne se déclenche à nouveau dans la rue, dans les théâtres et sur les plateaux de télévision. Pourtant, en prenant le parti de ne pas centrer l’histoire de ce conflit sur les seules déclarations des protagonistes, mais en suivant le trajet parcouru par la formule de calcul de l’Indemnité journalière, en retraçant comment, au milieu des crises, revendications, négociations et expertises, elle circule d’acteurs en acteurs en se transformant, on met au jour un processus singulièrement différent. Sans qu’il y ait compromis explicite, l’évolution de la formule de calcul de l’allocation journalière montre la constitution d’un terrain d’entente inédit qui concilie pragmatiquement des valeurs et des attentes étrangères les unes aux autres. C’est ce que l’on voudrait maintenant montrer en suivant, pas à pas, le parcours de la formule d’indemnisation : sa définition initiale, sa réforme en 2003, la contre-proposition mise en avant par la CIP-IDF, la proposition du rapport Guillot, la formule adoptée en 2006-2007.

Avant 2003, le système d’indemnisation des intermittents du spectacle repose essentiellement sur la notion de « salaire journalier de référence ». Lorsqu’ils sont éligibles (sur la base de 507 heures dites « travaillées » sur une période de référence d’une année), les intermittents perçoivent, durant les périodes où ils ne trouvent pas en emploi, une allocation égale à la somme d’une partie fixe (PF), de l’ordre d’une dizaine d’euros, et de 31,35 % de leur salaire journalier de référence (SRJ). Ce SRJ est une moyenne des salaires calculée, non pas sur l’ensemble de l’année ou sur l’ensemble des jours ouvrés, mais sur les seuls jours d’emploi de l’année précédente. En ce sens, il constitue un tarif journalier moyen qui ne présume en rien des revenus salariaux annuels globaux. La formule d’indemnisation est ainsi :

$$\text{IJ} = 31.35\% \text{ SJR} + \text{PF}$$

En 2003, cette formule est critiquée de toutes parts. Du côté des gestionnaires de l’Unedic, le système d’indemnisation est jugé trop coûteux. Deux éléments essentiels résument l’opposition du Medef (suivi sur ce terrain par la CFDT). D’une part, la barrière des 507 heures annuelles, jugée trop basse, laisse la porte ouverte à « trop d’intermittents ».

D'autre part, l'assiette de calcul de l'indemnité autorise trop de comportements opportunistes. On reproche ainsi aux intermittents et à leurs employeurs de profiter d'une asymétrie d'information, en jouant de la substitution de deux métriques théoriquement indépendantes, le temps d'emploi et sa rémunération, en gonflant artificiellement le temps d'emploi de ceux qui parviennent difficilement à atteindre les 507 heures nécessaires, ou, inversement, en augmentant le salaire journalier en concentrant des sommes attribuées globalement sur un temps réduit pour ceux qui atteignent le seuil d'éligibilité sans difficulté.

Du côté des intermittents, on admet l'existence d'« abus » et on regrette volontiers d'être contraints à ce type de calculs stratégiques. Mais l'essentiel de la critique, en particulier à la CIP-IDF, porte sur ce que représente (ou ne représente pas) le salaire journalier de référence. Ce tarif, qui fonctionne comme une qualité attribuée annuellement, est déconsidéré comme un non-sens absolu qui ne mesure rien, et surtout pas le « talent » ou la « compétence ». Serait-il un bon reflet de ce « talent », qu'il ne serait guère plus accepté par de nombreux intermittents qui considèrent comme inopportun de faire d'une telle notion la base d'un revenu hors emploi.

Le protocole signé le 26 juin 2003 se caractérise par une transformation profonde de l'inscription temporelle de l'indemnisation des intermittents. La réforme est avant tout une réforme des temps de l'intermittence :

- *Le temps de l'éligibilité à l'indemnisation.* Le seuil de temps de travail est l'objet d'un rehaussement important : les 507 heures requises pour avoir droit à l'indemnisation doivent dorénavant être réunis sur une période de référence de dix mois (304 jours) pour l'annexe 8 et de dix mois et demi (317 jours) pour l'annexe 10, et non plus de douze mois⁸.
- *Le temps de l'indemnisation.* Au principe de la date anniversaire, c'est-à-dire d'un examen annuel du dossier, se substitue un système de réexamen à épuisement d'un stock de 243 indemnités journalières (dont la date devient donc assez aléatoire).

8 L'annexe 8 concerne les ouvriers et techniciens intermittents du cinéma et de l'audio-visuel, l'annexe 10 les artistes du spectacle.

- *Les temps indemnifiables.* Le protocole revient sur le principe selon lequel une journée non travaillée est une journée indemnisée en établissant un système de comptage plus abstrait : la « règle du décalage ». Auparavant, si un intermittent déclarait dix jours d'emploi dans le mois, il avait droit à vingt jours d'allocations ; dans le nouveau modèle, le nombre de jours indemnifiables par mois dépend à la fois du nombre de jours non travaillés, du salaire obtenu pour ces « jours travaillés » et du rapport entre ce salaire et le salaire de référence.
- *Le temps dans le calcul l'indemnisation.* Le calcul de l'indemnité journalière n'est plus assis uniquement sur le Salaire journalier de référence (SJR) mais aussi sur le Nombre d'heures travaillées (NHT) durant la période de référence. Chaque heure travaillée dans la période $t-1$ augmente ainsi l'allocation journalière de la période t de 2,6 centimes d'euros.

La formule devient ainsi :

$$IJ = 19.5\% \text{ SJR} + 0.026 \text{ NHT} + \text{PF}$$

L'analyse des discours accompagnant la réforme montre qu'elle trouve sa justification dans une triple volonté de complexification, de professionnalisation et d'activation : il s'agit de rendre « moins certaine » cette partie du revenu des intermittents, de resserrer les contours des ayant droit aux plus « professionnels », et d'encourager « la déclaration des heures travaillées ».

À ce point, le conflit semble opposer des positions absolument inconciliables. La Coordination et la Fédération CGT concentrent leurs critiques sur l'élévation des seuils d'éligibilité mais ils considèrent aussi ce protocole comme injuste (d'après la CIP, la professionnalisation voulue par les tenants du nouveau modèle se traduit essentiellement par un creusement des inégalités) et comme irrationnel (au sens où il ne serait pas à même d'atteindre un de ses objectifs : éradiquer les « abus »). De plus l'aléa introduit par le système de 2003 est vu comme une étape supplémentaire dans la précarisation des intermittents.

Pourtant, il est significatif que noter que ce n'est pas l'introduction dans la formule d'un élément nouveau (le Nombre d'heures travaillées), mais le maintien d'un élément ancien (le Salaire journalier de référence), qui a suscité l'opposition radicale de la CIP. La critique est ainsi tout sauf conservatrice ; le travail de construction d'une proposition alternative par la CIP montre d'ailleurs sa volonté d'établir un système qui se démarque tant du modèle de 2003 que du modèle antérieur.

Si la contre-proposition de la Coordination privilégie un retour à la situation antérieure pour le mode d'affiliation et le nombre de jours indemnisés (seuil des 507 heures sur douze mois pour ouvrir droit à douze mois d'indemnisation et principe d'indemnisation de tous les jours hors-emploi), elle propose une innovation majeure en ce qui concerne le calcul de l'Indemnité journalière. La formule de la CIP se caractérise en effet par la disparition du Salaire journalier de référence et par l'introduction en lieu et place du « Salaire annuel de référence » (SAR) couplé au Nombre d'heures travaillées. On a alors la formule suivante :

$$IJ = \text{SMIC}_j \cdot K - \frac{(K-1)}{2} \frac{\text{SAR}_{\text{mini}}}{\text{SAR}} - \frac{(K-1)}{2} \frac{\text{NHT}_{\text{mini}}}{\text{NHT}}$$

La revendication de la CIP trouve son origine dans le sentiment très partagé parmi les intermittents qu'il est anormal que ceux qui bénéficient des meilleurs salaires bénéficient aussi des meilleures allocations ; soit, vu selon l'angle de la trajectoire individuelle, que les indemnités dont ils bénéficient soient plus importantes lorsque leur situation professionnelle est favorable et plus faible ou inexistante lorsqu'elle est défavorable. La critique par les organisations d'intermittents de la prise en compte du salaire journalier dans la formule d'indemnisation ne doit pas, en revanche, masquer l'absence totale de critique de l'esprit de la nouvelle formule : sa vocation d'incitation à l'activité. La logique de lutte contre les abus les incite notamment la CIP à reprendre à son compte le principe d'une indemnisation croissante avec le Nombre d'heures travaillées.

Ce premier rapprochement entre les parties en conflit sur la définition de la formule d'indemnisation ne tarde pas à être

suivi d'un second, à l'initiative cette fois-ci des gestionnaires de l'Unedic. Suite au mouvement social, les pouvoirs publics avaient désigné un rapporteur, Jean-Paul Guillot, pour émettre des propositions. Celui-ci, outre deux rapports importants, a soumis une formule d'indemnisation très fortement inspirée de celle de la CIP. La même assiette est retenue : l'indemnité, indexée sur le Smic, est une combinaison linéaire du Salaire annuel de référence (SAR) du Nombre d'heures travaillées (NHT) et d'une partie fixe. Elle garantit un niveau-plancher, fonction du SMIC-jour puis croît en fonction du salaire annuel et du nombre d'heures travaillées.

$$IJ = a \cdot \text{SMIC}_j \cdot 0.5 \frac{\text{SAR}}{\text{NHT}_{\text{mini}} \cdot \text{SMIC}_h} + 0.25 \frac{\text{NHT}}{\text{NHT}_{\text{mini}}} + 0.25$$

Or, à peu de choses près, la formule Guillot fut reprise par les gestionnaires de l'Unedic lors de la négociation du 18 avril 2006. On aboutit alors à la formule suivante, effectivement entrée en vigueur en 2007 :

$$IJ = IJ_{\text{min}} \left[\frac{a \cdot \text{SR}(\text{jusqu'à } 12000) + 0.05 \cdot (\text{SR} - 12000)}{\text{NHT}_{\text{mini}} \cdot \text{SMIC}_h} + \frac{b \cdot \text{NHT}(\text{jusqu'à } 600) + 0.10 \cdot (\text{NHT} - 600)}{\text{NHT}_{\text{mini}}} + c \right]$$

Outre un paramétrage différent, cette dernière formule se distingue des précédentes par son indexation sur une Indemnité journalière minimale et par l'adjonction d'un dispositif de « doubles pentes », qui remplace par un seuil, la progressivité prévue par les intermittents. Passés les seuils de 12000 euros et de 600 heures d'emploi, la croissance de l'Indemnité journalière en fonction du salaire de référence et du nombre d'heures travaillées est plus lente.

Au terme de ce parcours, force est de constater qu'au-delà du conflit de discours, quelques lignes de convergences ont guidé l'évolution de la formule. Certes le nouvel accord ne revient pas sur les règles décriées d'éligibilité et d'épuisement des droits et maintient une limitation importante des jours indemnisables. Certes la Coordination et la CGT ont dénoncé publiquement le nouveau protocole. Il n'en reste pas

moins que celui-ci entérine une proposition émanant de la CIP. Comment expliquer cette convergence inattendue ?

Il est difficile de répondre en s'en tenant à une analyse des justifications et des rhétoriques des divers acteurs. C'est en passant d'une analyse externe à une analyse interne des dispositifs que l'on peut comprendre pourquoi des motivations différentes et des conceptions de la justice hétérogènes ont pu donner lieu à un mode de calcul satisfaisant pour les deux parties. Au-delà des justifications locales sur tel ou tel élément du dispositif, on peut montrer qu'il y a compatibilité entre leurs conceptions des modes légitimes d'attribution de valeur au hors-emploi.

TROIS MODES D'ATTRIBUTION D'UNE VALEUR AU HORS-EMPLOI

Dans chaque formule d'indemnisation, en particulier parce qu'il faut bien asseoir son calcul sur des variables pertinentes, se joue une qualification du travail. Par qualification nous entendons ici, de la manière la plus large possible et sans référence pour l'instant à ce qu'on entend ordinairement par *qualification* dans le monde du travail, toute mesure visant à attribuer une valeur à quelqu'un ou quelque chose en fonction de critères explicites. Une telle formalisation implique qu'on réponde très précisément à la question : qui mérite quoi ? Sur quelles « qualités » choisit-on d'asseoir la valeur du hors-emploi ? Cette partie entend montrer que l'on peut dégager des formules successives proposés pour l'indemnisation des intermittents du spectacle trois modes d'attribution de la valeur au hors-emploi : la qualification de salariés par leur salaire (tarif) dans l'ancien modèle, la qualification d'employés par leur performance d'emploi dans le modèle de 2003, la qualification de travailleurs par leur revenu, dans le modèle auquel aboutit finalement le conflit social en 2006.

L'ancien modèle : la qualification de salariés par leur salaire (direct). Dans l'ancien modèle, le calcul de l'Indemnité journalière est fondé sur le Salaire journalier de référence. Il s'agit ainsi de valoriser le temps hors emploi à hauteur de la « valeur » économique du salarié calculée sur la base de son tarif moyen. Ce que vaut le salarié hors-emploi correspond, dans cette logique, à ce qu'il vaut dans l'emploi. En termes de modes de

répartition de la ressource, l'ancien modèle consiste donc essentiellement en une translation du salaire direct sur le salaire indirect. Ce calcul de l'indemnité pose pour équitable une répartition qui reproduit exactement la hiérarchie des taux de salaire moyens perçus dans l'emploi. Une partie de l'indemnité journalière étant proportionnelle au salaire journalier, les intermittents ayant de bons salaires ont de bonnes indemnités, à hauteur de la valeur de leur tarif. Bien sûr, cette logique est encadrée par des dispositifs de régulation (carences, franchises ou plafonds) qui limitent l'accès à la ressource au-delà de certains seuils de salaire journalier ou annuel. En outre, la partie fixe de l'indemnisation assure une base égalitaire au dispositif. Mais fondamentalement, entre *minima* et *maxima*, l'indemnité journalière se veut neutre vis-à-vis de la hiérarchie des « valeurs » salariales. Elle reproduit, pour ceux qui présentaient un quota d'heures suffisant, cette hiérarchie. Dès lors, à moins de considérer tout transfert de ressource comme de la redistribution (limitant les inégalités), force est de constater que le régime d'indemnisation de l'intermittence n'a pas, avant 2003, la « fonction d'amortisseur égalitaire » (Menger, 2003)⁹ qu'on lui accorde généralement. Si l'ancien modèle ignore tout fondement contributif, il n'est pas pour autant « égalitaire ».

Le modèle de 2003: la qualification d'employés par leur performance d'emploi. Le modèle mis en place en 2003 est porteur d'une révolution des modes de valorisation des travailleurs hors emploi. La « qualité » qui prime est désormais l'employabilité ou, plus exactement, la capacité d'emploi non pas en puissance, mais en acte. Ce que vaut l'intermittent hors emploi n'est plus fonction d'une mesure de sa « valeur » économique dans l'emploi, c'est-à-dire de son tarif moyen, mais de sa performance en termes d'emploi. À côté de l'indemnisation à la valeur qui subsiste, le modèle de 2003 introduit une indemnisation fonction du nombre d'heures travaillées. Autrement dit, plus on travaille, plus l'indemnisation est forte. C'est encore le professionnalisme qui est mis en avant mais selon un sens assez différent. Est professionnel dans ce modèle celui qui a recours le plus rarement possible à l'indemnisation chômage. Autrement dit, est professionnel celui qui travaille beaucoup. C'est ainsi la figure du professionnel à

9 Une perspective similaire est avancée avec plus de précisions dans Menger (2005).

l'emploi et aux salaires réguliers et fréquents qui est valorisé par cette modalité de calcul de l'indemnité journalière.

Contre-proposition et réforme de 2006 : la qualification de travailleurs par leur revenus. Le mode de valorisation du hors-emploi est fondamentalement modifié dans la contreproposition de la CIP-IDF, dans celle proposée par Jean-Paul Guillot ou dans le modèle d'indemnisation finalement adopté en 2006 : on ne qualifie pas un salarié par sa « valeur » mais par son revenu global. Ces trois formules distinguent les intermittents qui « tournent bien » de ceux qui connaissent d'importantes difficultés financières, ceux qui tirent de leur activité des revenus confortables, de ceux qui ne parviennent que difficilement à vivre de leur métier. L'intérêt de cette nouvelle variable est ainsi de pouvoir constituer un terrain d'entente entre deux logiques de qualification tout à fait hétérogènes : d'un côté, elle convient à ceux qui considèrent qu'être un bon professionnel c'est réaliser un bon « chiffre d'affaires » ; de l'autre, elle convient à ceux qui considèrent que la fonction de l'indemnisation est d'abord de répondre à des « besoins sociaux », en prenant en considération les revenus globaux des personnes. Le critère de revenu – la ligne « riches-pauvres » – se constitue ainsi en axe structurant. L'éventuelle opposition qui peut s'exprimer entre les parties en conflit sur le degré de « redistribution » légitime¹⁰, ne doit pas cacher un accord totalement nouveau entre elles dans la prise en compte de ce nouveau critère. De plus, une telle opposition ne touche qu'au paramétrage du modèle et non à sa logique fondamentale. Il est de toute manière évident pour tous qu'un tel système a vocation à être redistributif : dans chacune des formules proposées, l'indemnité croît en fonction du revenu même si cette croissance est de plus en plus faible¹¹. En considérant la situation financière de l'intermittent comme la caractéristique centrale à prendre en compte par le système de valorisation du hors-emploi, on rend possible à la fois la mise en valeur du professionnalisme par le chiffre d'affaires réalisé et la redistribution des plus riches vers les plus pauvres. Ce principe

10 Une analyse plus fine des trois formules que nous regroupons ici mettrait en évidence de telles différences.

11 Mathématiquement on peut dire que le revenu d'indemnisation est une fonction croissante du revenu annuel de référence, mais que la dérivée de cette fonction est décroissante.

rend possible, par voie de conséquence, un accord implicite entre les parties en conflit : les gestionnaires de l'Unedic qui entendent « professionnaliser » les intermittents d'une part, leur adversaires (syndicat CGT et coordination) qui défendent une logique redistributrice d'aide aux plus pauvres.

Un exemple simple et fictif permet de résumer les enjeux comparatifs de ces trois grandes manières de « qualifier » le travail. Soient un catcheur et une danseuse. Dans la même période, le catcheur – un peu « cachetonneur » – travaille 200 fois pour un tarif de 50, alors que la danseuse – plus soucieuse de privilégier la qualité à la quantité – travaille 50 fois à un tarif de 200. Leur revenu (en termes de salaire direct) est ainsi identique sur la période : ils ont, tous les deux, perçu 10 000. Une qualification de salariés par leurs salaires (tarif) revient à considérer que la danseuse et le catcheur, lorsqu'ils sont hors emploi, doivent percevoir des indemnités qui demeurent dans le même rapport que dans l'emploi. Dans un tel schéma le hors-emploi de la danseuse vaut quatre fois plus ($200/50$) que celui du catcheur. Une qualification d'employés par leur performance d'emploi combine leur capacité à obtenir des emplois bien rémunérés et surtout de nombreux emplois. Dans cette dernière perspective, le catcheur, qui a une quantité d'emploi quatre fois plus élevée que la danseuse devra être privilégié dans l'attribution d'un revenu hors-emploi¹². Enfin, une qualification des travailleurs par leurs revenus aboutit au principe d'un traitement égal entre le catcheur et la danseuse, dans la mesure où leur revenu (en termes de salaire direct) est identique.

L'analyse de l'évolution des régimes d'indemnisation montre ainsi que la figure valorisée par le système est mouvante. On adjoint d'abord à une métrologie du salaire comme tarif, une métrologie du temps de travail pour passer ensuite à une métrologie du revenu salarial. On peut bien sûr lire dans ces réformes une évolution de la figure du « bon » professionnel : celui dont la valeur est reconnue parce qu'il est bien

12 Seul le poids relatif de la quantité et de la valeur des emplois permettra de savoir qui des deux percevra les meilleures indemnités (en appliquant strictement la formule de 2003 à ces données fictives, et en considérant arbitrairement qu'une journée équivaut à 10 heures on obtient une différence de l'ordre d'un peu moins de 10 euros en faveur du catcheur, là où le premier modèle aboutissait à une différence d'environ 45 euros en faveur de la danseuse).

payé, celui qui est reconnu parce qu'il travaille régulièrement, ou celui qui est reconnu parce qu'il gagne convenablement sa vie et qu'il jouit par conséquent d'une certaine forme d'autonomie justifiant une allocation marginalement décroissante.

Cependant, est-il pertinent de considérer ces trois dispositifs de façon homogène ? La mesure d'objets qui ne sont susceptibles que de variations marginales est-elle comparable à celle d'objets dont le simple fait d'être mesurés tend à susciter des pratiques qui les modifient ? Le tarif salarial moyen est à l'évidence une variable moins susceptible d'être contrôlée par les intéressés que le temps de travail ou le revenu salarial global sur une période donnée. Le dernier emploi occupé et le dernier salaire perçu n'ont ainsi qu'une influence minime (et de sens indéterminé) sur le tarif salarial annuel moyen. Au contraire, la durée d'emploi ou le revenu sont directement et positivement affectés par un emploi supplémentaire. Autrement dit, la perspective statique et *ex post* qui consiste à jauger ces métrologies comme de simples sanctions valorisant telles ou telles figures est insuffisante. Il convient d'y adjoindre, dans une perspective dynamique, une analyse *ex ante* des incitations ou des injonctions contenues dans les différents dispositifs.

Dès lors, on peut se demander si l'indemnisation en fonction du tarif salarial journalier d'une part, l'indemnisation en fonction du volume d'emploi ou du revenu annuel de l'autre, ne correspondent pas à deux logiques irréductibles. Dans le premier cas, la mesure sert à caractériser un objet à peu près fixe, de l'autre elle agit comme une incitation. D'un côté on appuie une *qualification* sur une « qualité », de l'autre on appuie une qualification sur une « quantité » toujours susceptible de variations fonction des vicissitudes du *hic et nunc*. L'ancien modèle tend ainsi à qualifier des états alors que les deux nouveaux modèles proposent un système d'incitations. On peut ainsi faire l'hypothèse du passage d'un système fondé sur la proportion (en proportionnant les ressources distribuées à une qualification de son destinataire) à un système fondé sur la compensation (en incitant à adopter un comportement en échange d'une compensation). Davantage qu'un simple déplacement d'objet de la valorisation, ces réformes n'enga-

gent-elles pas des modes de valorisation appartenant à des régimes de justice irréductibles ?

DE LA QUALIFICATION À L'ÉCHANGE

L'approche en termes de répartition est partielle : si les situations peuvent être variables d'un salarié à l'autre, et si la manière de distribuer le revenu entre tous est essentielle, chaque salarié peut lui-même connaître des situations fort variables. Les principes d'équité doivent donc être analysés sous l'angle de la situation individuelle. Quelles sont les *injonctions* que le système d'indemnisation émet envers l'individu ? Comment structure-t-il l'accès à la ressource de chacun ? L'élément le plus simple – et le plus important – de cette structuration des situations individuelles est la condition d'ouverture de droits de 507 heures travaillées dans une période de référence. Elle structure la situation individuelle de chaque intermittent de manière binaire : en être ou pas, disposer d'une garantie de revenu ou pas. Ce seuil de 507 heures fonctionne ainsi comme une incitation (ou une injonction) du système d'indemnisation envers les possibles allocataires¹³.

Mais opposer une approche en termes de répartition à une approche en termes d'incitation ne relève pas simplement du changement de regard. On voudrait montrer dans cette partie que l'évolution de l'indemnisation elle-même correspond à une inflexion de l'indemnisation d'une logique de répartition à une logique d'échange (consenti ou non) et d'incitation. Il y a une solution de continuité entre l'ancienne formule et les nouvelles : là où la première agissait en répartissant la richesse en fonction d'une *qualification* (au sens fort d'attribution d'une qualité) et relevait par conséquent d'une justice distributive, les secondes privilégient une justice fondée sur un échange ou un rapport d'incitation qui s'établit entre l'assuré social et l'assurance-chômage. Le premier régime de justice est fondamentalement géométrique (en visant à proportionner la distribution des richesses aux « qualités » reconnues aux individus). Il répond à la question « qui mérite quoi » ? Le second, qu'il

13 Nous n'entendons pas faire ici d'hypothèses sur les comportements effectifs des intermittents, mais seulement montrer comment opéreraient les formules si on supposait que ceux-ci se comportaient en *homo economicus* rationnels répondant aux *stimuli* de l'Unedic.

relève d'un échange librement consenti ou d'une intention de « contrôle social », pose la question : « combien faut-il pour que A obtienne de B une modification de son comportement ? » ou « quel niveau est nécessaire pour compenser les désutilités que B subit en acceptant les injonctions de A ? ». En ce sens, il est fondamentalement arithmétique (un plus est « proposé » pour compenser un moins).

En outre, la neutralité du premier modèle, fondé sur une logique d'attribution d'une qualité à un individu (sur laquelle il n'a *hic et nunc* qu'une prise faible) était le fondement d'une autonomie salariale. Inversement, dans les modèles postérieurs, prédomine une logique d'accumulation (de l'emploi ou du revenu) dans laquelle chaque action a une influence directe sur l'indemnisation journalière, ce qui met en cause l'autonomie du salarié *directement* en tant qu'il se trouve en butte aux injonctions de l'assurance chômage, *et indirectement* en tant qu'on lui retire le support qui lui assurait une émancipation vis-à-vis de la subordination salariale. En d'autres termes, à un quasi-statut assuré par une quasi-qualification se substitue un double système d'échange asymétrique : échange avec l'employeur et échange avec l'assurance-chômage.

Quelles *injonctions ou incitations* les différents systèmes d'indemnisation émettent-ils envers les intermittents ?

Les niveaux d'indemnisation se différencient, *dans l'ancien modèle*, selon une seule dimension : celle du Salaire journalier de référence. De ce fait, le mécanisme d'incitation est simple : la seule manière de se garantir un flux de revenu élevé est de s'assurer le meilleur Salaire journalier possible. Dès lors que le seuil d'éligibilité est atteint, le fait d'accepter ou de refuser un engagement n'a pas en soi d'influence sur la garantie assurée par l'indemnisation chômage dans la période suivante. Le système est insensible au fait de savoir si l'intermittent travaille 507, 600 ou 1500 heures... Il y a là une spécificité de la logique de salaire fondée sur la mesure d'une valeur qui qualifie le salarié : l'acceptation ou le refus d'un emploi ne remet pas en cause la garantie de revenu que constitue l'indemnisation pour la période suivante. Même si l'on peut considérer, en amont, que la méthode de calcul de cette qualité que constitue le tarif est injuste ou inappropriée, elle permet, en aval et d'un simple

point de vue pragmatique, d'assurer une déconnexion entre les comportements *hic et nunc* et le flux de revenu de l'indemnisation. En d'autres termes, l'avantage d'un principe de *qualification* (même « mauvais » dans sa construction, c'est-à-dire fondée sur une qualité contestable) est de permettre une certaine autonomie dans les choix quotidiens (de travailler ou pas, de travailler pour ce tarif ou pas, de travailler pour cet employeur ou pas) dans la mesure où ces choix n'ont qu'une incidence très marginale sur le futur.

Les analyses se sont centrées sur une incitation non-voulue qui dérive de ce système : celle de la « sous-déclaration ». De fait, seule la variabilité des salaires autour de la moyenne encourage à la sous-déclaration. Un intermittent qui aurait tout le temps le même tarif n'a pas intérêt à travailler plus ou à travailler moins. Simplement, s'il travaille à un tarif inférieur à la moyenne des tarifs, il fait baisser cette moyenne et, par conséquent, le niveau de sa garantie future. Apparaît ici un deuxième « effet pervers ». Il existe dans le cadre de ce régime d'emploi flexible certaines marges de manœuvre pour transformer des heures en salaire ou inversement. En s'entendant avec leurs employeurs, les intermittents peuvent déclarer davantage d'heures pour un taux de salaire plus faible ou, à l'inverse, déclarer moins d'heures pour un taux de salaire supérieur, et tout cela pour un revenu identique. Autrement dit, pour un même revenu, il est possible, pour certains, de minimiser le Nombre d'heures travaillées afin d'optimiser le salaire journalier et par conséquent leur Indemnité journalière. Inversement, il est avantageux, pour d'autres, de minimiser le salaire journalier pour parvenir au seuil d'éligibilité. En dehors de ces configurations polaires (qui, dans la réalité, peuvent être vécues par les mêmes intermittents et donc s'annuler partiellement) qui prennent leurs sources dans la variabilité des tarifs autour d'une moyenne, l'ancien système n'émet de signal incitatif clair, sinon celui d'être le mieux rémunéré possible lorsqu'on est en emploi.

Les nouvelles formules (celle de 2003 comme celle de 2006, mais aussi la contre-proposition de la CIP-IDF) introduisent, à l'inverse, une logique incitative forte qui prend la forme d'une injonction à la mise au travail. La formule de 2003, en introduisant le Nombre d'heures travaillées dans

l'assiette de l'indemnisation journalière, tend à corriger les « effets pervers » du modèle précédent. Mais, en neutralisant partiellement les « effets pervers » de l'ancien modèle, elle introduit de fait une toute autre logique. Le raisonnement précédent était un raisonnement *à la marge* : on répondait à la question « comment faire qu'un emploi *supplémentaire* moins bien rémunéré que la moyenne de *tous les précédents* ne fasse pas baisser l'indemnisation journalière sur toute la période suivante ? ». Mais, en modifiant le calcul de l'indemnité pour répondre à ce problème *marginal* (au sens mathématique et non au sens d'une faible fréquence de la pratique), on redessine une toute autre logique *globale* de l'indemnisation. Dans le modèle de 2003 comme dans les suivants, le Nombre d'heures travaillées n'est pas pris en compte à la marge mais pour tous les emplois. Ce sont toutes les heures travaillées qui entrent dans le calcul et non pas seulement l'heure « supplémentaire » responsable de l'effet pervers dans l'ancien régime.

Si, d'un point de vue statique et *ex post*, le mode de calcul de 2003 peut être lu comme qualifiant de « vrais » professionnels (ceux qui n'ont pas de problème d'employabilité), on peut considérer, d'un point de vue dynamique et *ex ante*, qu'il constitue une incitation au « cachetonnage ». À ce titre, il peut être rangé aux côtés des mesures visant à « l'activation des dépenses passives ». Pour un même Salaire journalier de référence, un intermittent a tout intérêt à beaucoup travailler. Chaque heure travaillée pendant la période de référence représente exactement un gain de 2,6 centimes d'euros de garantie journalière pendant la période d'écoulement des 243 Indemnités journalières.

La logique de mise au travail est encore accentuée par le contre-modèle de la CIP et le modèle adopté en 2006-2007. Ces formules reprennent explicitement le Nombre d'heures travaillées dans leur assiette. Toutes installent donc une prime à l'emploi (plus ou moins variable, plus ou moins progressive). Mais, contrairement au protocole de 2003, ces systèmes ne se contentent pas de contrebalancer la logique du Salaire journalier de référence par l'introduction dans l'assiette du Nombre d'heures travaillées. Ils sont structurés par le temps de travail parce qu'au-delà de l'introduction du Nombre d'heures travaillées dans l'assiette de l'indemnisation, ils se fondent sur

le salaire annuel (ou équivalent) qui intègre dans sa définition même une quantité de travail : quels que soient les taux de rémunération, davantage d'emploi est toujours synonyme de davantage de revenu salarial. Le temps de travail intervient donc *directement et indirectement* dans le calcul de l'indemnité journalière : il s'agit donc d'une *double prime à l'emploi*.

La réforme de 2003 constitue un tournant important qui fait de la quantité de travail un élément structurant du calcul de l'indemnité journalière et entame la rupture avec la logique de salaire de l'ancien système. Dans une logique de « prime à l'emploi », l'assurance chômage fonctionne comme un redoublement du marché du travail, tentant de récompenser les comportements « vertueux » en termes d'emploi. Dans cette perspective l'assurance chômage est conçue comme une béquille du marché du travail qui lui permet d'assurer que l'emploi « paye » (« *making work pay* » ou « travailler plus pour gagner plus »). Les dernières formules, loin de s'éloigner de ce système l'accentuent.

L'incitation à la mise au travail transforme profondément la logique d'assurance sociale en passant d'une logique de qualification assurant une autonomie salariale à une logique d'échange porteuse d'une double hétéronomie. La première hétéronomie provient du fait que cet échange entre l'intermittent et l'assurance chômage est asymétrique. Dans les formules de la CIP, de Jean-Paul Guillot et dans celle adoptée par l'Unedic en avril 2006, plus encore que dans la formule de 2003, le salarié intermittent est confronté, dès lors que l'accumulation de temps de travail devient l'élément structurant du système d'indemnisation, à une *injonction contradictoire*. Il est placé dans une situation d'*arbitrage inter-temporel* assez inédite. Le fonctionnement d'un tel système incite en effet à ne pas jouir de la garantie qu'il est censé s'être assuré sous peine de voir se détériorer cette garantie : le meilleur moyen de pouvoir s'assurer contre l'absence d'emploi dans le futur est de ne surtout pas percevoir le revenu que l'on s'était garanti durant la période précédente ! L'intermittent ne peut jouir effectivement, à une période donnée, de la garantie qu'il s'est construite par l'accumulation d'emploi dans la période précédente, qu'au prix du sacrifice de la garantie de revenu pour la période suivante. On retrouve – dans des ter-

mes certes inédits – les mécanismes classiques d'épargne individuelle. On réintroduit de l'arbitrage inter-temporel là où la logique de salaire permettait de faire évoluer de conserve l'indemnisation et le salaire. Dans les trois dernières formules présentées, plus encore que dans le protocole décrié de 2003, le travail devient un moyen d'épargne dans lequel on investit pour s'assurer une garantie de revenu pour l'avenir. On adopte ainsi une logique du donnant-donnant, du bonus-malus, c'est-à-dire une logique de conditionnalité du revenu qui prend la forme d'un échange entre l'assurance sociale et l'allocataire mais dont les termes sont unilatéralement fixés par l'assurance-chômage.

Dans de tels systèmes, les intermittents, combinent leur ancienne condition de travailleur à la tâche à *un nouveau statut d'assuré social à la tâche*. L'assurance-chômage, quant à elle, prend la forme d'un pouvoir tutélaire qui vient redoubler et non plus contredire la logique de subordination des salariés à leurs employeurs.

Suivre les modalités de calcul de l'indemnité permet de comprendre, au-delà des discours et des enjeux du conflit social, une évolution des modes de valorisation du hors-emploi des intermittents. Le mode de calcul de 2003 d'un côté, les formules de la CIP, de Jean-Paul Guillot et de la négociation d'avril 2006 sont d'inspirations très différentes. Mais ils se distinguent encore davantage du mode d'indemnisation qui prévalait depuis le début des années 1980. On peut en effet dégager quelques tendances communes :

- La disparition de toute référence à l'idée de valeur salariale caractérise à divers degrés ces quatre formules. Jusqu'en 2003, parce que l'indemnisation de l'intermittence était fondée sur le Salaire journalier de référence c'est une logique de salaire qui dominait. Même si ses modes de fixation était assez frustrés, le rôle que tenait le salaire journalier dans l'indemnisation était bien celui d'une quasi-qualification des individus : il attribuait, pour un an, une « valeur » et, surtout, une garantie effective de revenu. Cette logique est largement contournée dans le protocole de 2003 et totalement abandonnée dans les propositions de la CIP et de Jean-Paul Guillot.

- *L'activation des intermittents-chômeurs*, c'est-à-dire l'incitation qui leur est faite de plus travailler (ou de plus déclarer leur travail) est une deuxième tendance marquée. Le protocole de 2003, en durcissant de manière extrêmement importante les paramètres d'éligibilité, en est la principale illustration. Mais la mise en place d'une prime à l'emploi dans le mode de calcul de l'indemnisation (qu'on retrouve dans toutes les formules depuis 2003) participe aussi de cette logique. Celle-ci peut être présentée comme l'établissement d'un *système d'échanges* entre la caisse d'assurance-chômage et les intermittents : la présence du Nombre d'heures travaillées dans l'assiette de l'indemnité journalière fonctionne comme un système classique de bonus-malus.
- Enfin, la logique « d'encouragement à l'emploi » est accentuée par le passage *d'une logique de salaire distributive à une logique de revenu commutative ou compensatoire*. En termes de répartition, abandonner le salaire journalier au profit du salaire annuel permet à la Coordination des intermittents et précaires de penser un système de redistribution entre les plus « riches » et les plus « pauvres ». En termes de structuration des situations individuelles, ce mouvement conditionne le niveau du droit à ressource à un processus d'accumulation. Dans les formules de la CIP, de Jean-Paul Guillot ou dans celle de l'Unedic d'avril 2006, chaque euro perçu et chaque heure travaillée augmentent le montant de l'allocation garantie. Dans la mesure où la durée de la période de référence est fixée, chaque journée non travaillée et chaque euro non perçu contribuent (négativement) à fixer le niveau du flux de revenu garanti par l'assurance-chômage. Autrement dit, en rendant effective la garantie de revenu qu'il s'est construite en accumulant des salaires et des heures de travail, l'intermittent qui touche une Allocation journalière met en cause d'autant sa garantie future...

Ces tendances montrent bien que la qualification du travail au sens le plus large peut avoir des effets tout à fait différents : le fait d'attribuer une qualité au salarié (la *qualification* au sens strict) et d'indexer une partie de son flux de revenu sur cette qualité, c'est l'émanciper pour partie d'une relation d'échange asymétrique avec ses employeurs. Mais, à l'inverse, fonder la valorisation du hors-emploi non plus sur la *qualification* de la personne mais sur une qualification de son

travail subordonné (qu'il s'agisse d'une mesure de l'emploi ou d'une mesure de la situation financière qui en résulte) c'est précisément renforcer la subordination en la redoublant.

DE L'INAPTITUDE À L'INEMPLOYABILITÉ

DELPHINE REMILLON ET ANTOINE VERNET

« **Q**UALIFICATIONS », « aptitudes », « compétences », « employabilité », ces termes sont tous employés en sciences sociales pour désigner les capacités des individus à exercer un travail. Selon les cas, l'accent est mis sur la mesure de cette capacité au sein de l'organisation – que ce soit plutôt sur un marché interne (aptitudes ; qualifications) ou un marché professionnel (compétences) – ou sur le marché externe du travail (employabilité). Certains termes font davantage écho à une capacité de nature individuelle (aptitudes ; employabilité) ou collective (qualifications, compétences).

Il ne s'agit pas de s'arrêter sur ces nuances, ni de réaliser une histoire des mots comme Bernard Gazier (1998) l'a fait avec le terme « d'employabilité » mais d'étudier des dispositifs formels de mesure, qui cherchent à prédire la qualité du travail. Ce faisant, nous serons amenés à faire des comparaisons entre des constructions et des usages de mesures que nous jugeons proches (par exemple entre les tests médicaux américains décrits par Bernard Gazier, ou les modèles de profilage et les tests des psychotechniciens français) avec l'idée que derrière les différences de terminologie (employabilité dans un cas, aptitudes dans l'autre) se cachent un même concept et des finalités proches. Au centre de notre démarche se trouvent donc les dispositifs concrets d'évaluation de l'employabilité (ou des aptitudes...) entendue, dans une définition minimale, comme la capacité d'accéder à un emploi.

Cette approche par les instruments de mesure n'est pourtant pas neutre. Selon François Eymard-Duvernay et Emmanuelle Marchal (1997, pp. 170-171), les tests sont des épreuves qui individualisent les compétences, dans la mesure où le sujet est extrait de son contexte pour être placé dans des conditions analogues à celles d'un laboratoire. Cette attention aux dispositifs d'évaluation nous conduira donc à privilégier les approches individualistes de la compétence en termes d'aptitude ou d'employabilité (conception selon laquelle l'individu est considéré comme étant le seul support de sa compétence) qui s'opposent à des approches plus sociologiques (selon lesquelles les compétences s'acquièrent et se consolident dans les collectifs) mais qui sont plus difficilement mobilisables dans des tests. Un autre intérêt qu'il y a à se centrer sur ces approches individualistes tient au constat, fait par de nombreux auteurs, d'une tendance actuelle à l'individualisation de l'évaluation du travail, parallèle à un processus « d'économicisation du monde » (Bidet *et al.*, 2003, pp. 207-214). Il est dès lors intéressant de comparer les dispositifs actuels d'évaluation de l'employabilité avec les instruments plus anciens de mesure des aptitudes.

Selon Gaston Bachelard (2006 [1934]), « les instruments ne sont que des théories matérialisées. Il en sort des phénomènes qui portent de toutes parts la marque théorique ». Cette idée que sont incorporés dans l'outil son contexte social de production et l'univers théorique qui a permis son élaboration, justifie de s'intéresser aux dispositifs de mesure en les replaçant dans leur contexte, ce qui permet de montrer comment, en se traduisant dans des dispositifs techniques, une pensée performe le monde (Callon, 1998, MacKenzie et Millo, 2003). Nous nous efforcerons de décrire le déplacement qui s'est opéré dans le temps, d'une mesure des aptitudes des individus mise en relation avec les aptitudes requises pour le poste de travail, à une échelle unifiée de l'employabilité, détachée de toute référence à un emploi concret. Nous analyserons comment ce déplacement relève d'une double logique : de l'évolution du contexte économique mais aussi de la sophistication des tests statistiques qui déconnecte la mesure des observations de terrain. Dans une période de chômage massif, l'action des intermédiaires de l'emploi se réduit à entretenir l'employabilité des demandeurs d'emploi. Mais com-

ment justifier des mesures toujours plus techniques quand le retour à l'emploi reste incertain? On assiste alors à une remise en cause de ce type de mesure, critiqué tout à la fois par les agents des services publics de l'emploi, qui l'opposent à leur propre expertise et par certains organismes para-publics d'insertion qui rejettent la notion même d'employabilité et, partant, sa mesure.

DE L'OBSERVATION DU TRAVAIL À L'ÉVALUATION DES APTITUDES

Nous nous intéressons à des dispositifs de mesure qui évaluent les aptitudes des individus en rapport avec un poste de travail particulier. Nous commençons par l'étude de la mesure psychotechnique, telle qu'elle a été pratiquée par Jean-Maurice Lahy à la Société des Transports en Commun de la Région Parisienne (STCRP, future RATP) à partir de 1924, puis nous analysons la généralisation de cette approche psychotechnique à toutes les professions, dans le contexte de l'orientation scolaire. Le troisième dispositif que nous étudions est le *Dictionary of Occupational Titles* (DOT) élaboré par le *United States Department of Labor* à la fin des années 1930. Ces trois dispositifs font la part belle à l'observation du travail à partir de laquelle ils mesurent l'adéquation d'un travailleur donné avec le poste de travail, considéré non seulement en termes de capacité intellectuelle et de dextérité, mais aussi en prenant en compte la fatigue¹ que peut supporter un individu donné. Cependant, il existe une différence fondamentale entre ces outils : les tests de Jean-Maurice Lahy mesurent la capacité des individus relativement à un poste de travail spécifique, tandis que la grille du DOT inscrit chaque poste de travail sur une échelle unifiée des aptitudes individuelles.

Les travaux de Jean-Maurice Lahy et des autres psychotechniciens français s'inscrivent dans un contexte de grandes transformations industrielles : sous l'effet du développement du machinisme, la dimension physique du travail perd de son importance ; il devient plus difficile de sélectionner les personnes pour les emplois car il faut mesurer des critères autres que la force physique. En outre, ces nouvelles techno-

1 La fatigue est en effet le concept utilisé par les psychotechniciens pour permettre une mesure du travail, du point de vue du travailleur, qui unifie l'évaluation du travail physique et mental : Vatin (1996).

logies sont parfois sources d'accidents si les travailleurs n'ont pas la compétence requise (Reuchlin, 1971). La raison d'être du laboratoire dirigé par Jean-Maurice Lahy à la STCRP est justement la diminution du nombre d'accidents impliquant les conducteurs de tramways. Concrètement, les tests de Jean-Maurice Lahy sont élaborés à partir d'une observation minutieuse du travail des conducteurs de tramways, qui mobilise diverses sources et combine différentes méthodes : entretiens avec les techniciens et des machinistes, pratiques des gestes professionnels, études statistiques des accidents et de leurs causes, étude physiologique de ce qui se passe dans l'organisme humain qui travaille (grâce à des appareils permettant l'étude des échanges respiratoires), analyse graphique des gestes du machiniste. À partir de toutes ces mesures, une « fiche » est élaborée résumant les aptitudes requises pour exercer la profession de machiniste : effort dynamographique soutenu, bonne résistance à la fatigue musculaire et nerveuse, grande régularité dans les réactions motrices, attention toujours en éveil.

Une fois cette liste établie, Jean-Maurice Lahy élabore des machines permettant de tester les aptitudes des conducteurs responsables d'un accident ou des nouveaux entrants. Par exemple, lorsqu'il s'agit de mesurer l'attention des conducteurs (Le Bianic, 2005), ceux-ci sont invités à répondre à des « excitations visuelles ou auditives par des réactions motrices exactes et promptes » (Lahy, 1927, pp.70 et suiv.). C'est cette capacité qu'il s'agit de tester, en reproduisant au mieux les conditions réelles de conduite, car « pendant toute la durée du travail, la rue, avec ses spectacles mobiles, forme un fond à la fois uniforme et varié ». L'aptitude nommée *attention diffusée* désigne cette capacité à différencier ces types d'excitations et à les traiter. Le test élaboré par Jean-Maurice Lahy consiste à mettre le machiniste en position de répondre à des excitations lumineuses (9 lampes de couleur) et/ou auditives (sonneries) par des pressions sur des boutons et une pédale, tout en lui diffusant, en fond, un film qui reproduit le spectacle de la rue et de ses distractions. On voit bien en quoi le test est lié à l'observation du travail. Cette dernière conduit à élaborer des machines spécifiques qui permettront de mesurer des choses aussi variées que l'effort musculaire, la suggestibilité motrice ou l'émotivité.

Les diverses machines élaborées par Jean-Maurice Lahy vont permettre de séparer la passation des tests de l'observation directe du travail. En effet, après mise au point des tests pertinents, on peut utiliser les machines pour tester les individus sans avoir recours à l'observation. C'est l'exact inverse de ce que poursuivait Jean-Maurice Lahy. Pour lui, les mesures d'aptitudes des travailleurs n'ont de validité qu'en rapport avec un emploi spécifique, dont le psychotechnicien doit avoir une connaissance précise (Pillon et Vatin, 2007 [2003]). Jean-Maurice Lahy ne cherche pas à constituer une échelle unifiée qui permettrait de construire un répertoire global des métiers à partir d'un dispositif de mesures universel. Ses tests visent à améliorer la gestion de la main-d'oeuvre sur le marché interne d'une entreprise particulière. Jean-Maurice Lahy conclut toutefois son étude en affirmant que son expérience est généralisable à l'ensemble des professions, à la condition que chaque test soit adapté à la mesure de configurations particulières de travail, qui doivent donc faire l'objet d'une investigation préalable, en situation. C'est cette généralisation qu'ont tentée ses successeurs (Huteau, 1996).

Un autre terrain d'application privilégié du travail des psychotechniciens fut en effet l'orientation scolaire et professionnelle. Orienter rationnellement les élèves vers les métiers nécessite une description analytique fine de leurs aptitudes, mais aussi de celles requises par les différents métiers auxquels ils peuvent être destinés (Huteau, *op. cit.*). Du côté des enfants, les mesures sont à la fois anthropométriques, physiologiques et psychologiques. En parallèle, il est nécessaire de construire une grille de description des métiers, elle aussi en termes d'aptitudes. Parmi les principaux psychotechniciens français qui ont contribué à ce travail, il faut tout d'abord citer Henri Laugier (fondateur avec Jean-Maurice Lahy de la revue *Le travail humain* en 1933), qui a élaboré, avec Weinberg, une fiche « biotypologique » pour l'étude des professions (Laugier

et Weinberg, 1938)². Cette fiche a pour objectif la réalisation de monographies de professions, « selon un schéma établi d'avance, qui évite les oublis et permet d'ordonner l'ensemble des résultats recueillis ». Elle rassemble des informations sur la morphologie des individus (des items tels que la taille des mains), mais aussi sur les risques sanitaires de la profession (risque de chute, risques spécifiques au système digestif, au système circulatoire, etc.), les aptitudes visuelles, auditives, les fonctions de l'intelligence, les conditions d'entrée dans la profession... Un dernier chapitre concerne les fonctions affectives ou « intelligence sociale ». Il s'agit de décrire les conditions sociales de l'activité – s'agit-il d'un travail solitaire ou non? Individuel ou collectif? À quel niveau hiérarchique se situe-t-il? Etc. Dans la discussion qui suit, dans la revue, la présentation de cette méthode, Grégoire Ichok³ rappelle « la très grande importance, dans le travail, des facteurs d'ordre social »⁴; il félicite les auteurs d'avoir intégré cet aspect et appelle à une plus grande collaboration entre la biotypologie et les sciences sociales.

On reconnaît dans ce débat les deux conceptions de la compétence – individuelle ou collective – évoquées en introduction. Cette opposition a été source de controverses importantes entre les psychologues et les sociologues, ce qui explique la remarque de Grégoire Ichok. Mais malgré la présence de l'item « intelligence sociale », on ne peut réellement considérer que les biotypologistes développent une approche

2 Lors de son assemblée constitutive, le 8 juillet 1932, la société de Biotypologie décrit ainsi la particularité de la Biotypologie en tant que discipline: « *En fait, aucune des disciplines [médecine, psychologie, physionomie] ne peut, à elle seule, construire la science de la personnalité humaine, en vue notamment d'un classement social, à moins de se contenter de descriptions fragmentaires. Pour une étude plus approfondie, il est indispensable de coordonner les diverses recherches* »; et plus loin: « *Ainsi la Société de Biotypologie aura notamment pour mission d'établir les bases d'examen biotypologiques, d'étudier les corrélations entre les caractères biologiques, pathologiques et psychologique et d'encourager les efforts d'application pratique dans les diverses branches de l'activité humaine* » (Biotypologie, bulletin de la société de Biotypologie, Tome I, n° 1, 1932, p. 37).

3 Le docteur Grégoire Ichok est l'un des membres fondateurs de la société de Biotypologie. Directeur des dispensaires municipaux de Clichy, il fut aussi professeur à l'Institut de Statistique. Il a notamment écrit des ouvrages d'hygiène sociale et de démographie.

4 Un bon exemple de tentatives récentes de mesure de ces caractéristiques « sociales » du travail est donné par la contribution de Pauline Barraud de Lagerie au même volume: « De la qualité sociale ».

collective de la compétence. L'évaluation reste individuelle. Il s'agit de tester si un individu donné a ou non les capacités d'exercer une profession. La capacité à travailler en équipe fait partie de la liste de ces aptitudes ; pour autant, l'évaluation de la compétence n'est pas celle du travail de l'équipe mais celle des aptitudes individuelles. Cette conception s'oppose à celle que développera Pierre Naville dans sa critique des méthodes psychologiques d'orientation professionnelle (Naville, 1945)⁵.

Dans la continuité de la séparation de l'observation et des tests, première étape sur le chemin qui mène d'une mesure située du travail à une échelle universelle de l'employabilité, la fiche biotypologique s'éloigne un peu plus du poste de travail, puisqu'elle est utilisée pour tout type de travail. La philosophie qui sous-tend cette grille est très semblable à celle qui est à l'origine du *Dictionary of Occupational Titles* américain⁶. Cependant, alors que la fiche biotypologique se présente plus comme une « *check list* » d'items à observer lors de l'étude d'une activité, le DOT pousse plus loin la synthèse, en supposant que toutes les caractéristiques des métiers peuvent être décrites selon le même schéma et les mêmes échelles de mesure.

Publié en 1939, pour la première édition, le DOT⁷ est un outil de référence pour les antennes locales de l'U. S *Employment Service*. L'objectif est d'aider les travailleurs sociaux à apparier les demandeurs d'emploi et les emplois. Le DOT référence 12 099 postes (dans sa quatrième édition de 1977). Les postes sont évalués par 44 caractéristiques, qui sont rassemblées en 7 catégories : *worker functions* (3c), *training time* (2c), *aptitudes* (11c), *temperaments* (10c), *interests* (5c), *physical demands* (6c), *working conditions* (7c).

5 Pierre Naville, formé pendant la guerre à la psychotechnique, se brouillera avec le milieu des psychotechniciens à l'occasion de la sortie de *Théorie de l'orientation professionnelle*. Entré en 1947 comme psychologue au CNRS, il y rejoindra bientôt le petit groupe des sociologues. Voir Vatin (2007).

6 La première édition du DOT est d'ailleurs contemporaine de la « fiche biotypologique pour l'étude des professions » de Laugier et Weinberg, à une année près.

7 Voir Cain et Treiman (1981).

Selon les caractéristiques les notes peuvent signifier simplement la présence ou l'absence ou représenter une gradation plus nuancée. Par exemple, la note est 0 ou 1 pour la caractéristique COLD, le « 0 » signifiant que le poste n'implique pas de travailler dans le froid. L'item SVP (*specific vocational preparation*) est noté de 1 à 9 selon le temps passé en formation spécifique, « 1 » correspondant à "*short demonstration only*" et « 9 » à "*over ten years*". Pour cette caractéristique, l'échelle écrase très fortement la diversité des situations puisque la mesure de la formation se résume à sa durée en nombre d'années. Pour les trois items de la catégorie *Worker functions* – DATA, PEOPLE, THINGS –, le DOT mesure la complexité de la fonction, sur une échelle qui va respectivement de 0 à 6, de 0 à 8 et de 0 à 7. Plus le chiffre est élevé plus les relations sont simples. Par exemple pour les relations avec les données (DATA), le codage « 6 » signifie que le poste nécessite de savoir comparer des données, « 5 » de pouvoir les copier et « 0 » de pouvoir les synthétiser. Ici encore, rendre commensurables les multiples activités d'un individu conduit à une simplification de ce qu'est l'activité.

Cependant, les données initiales proviennent d'observations sur le terrain menées par des enquêteurs de l'un des dix centres d'analyse dédiés à l'élaboration du DOT. Quand l'observation directe est impossible, les données sont collectées par l'intermédiaire d'entretiens. Les analystes remplissent des fiches de métier qui sont ensuite centralisées. Ce qui est remarquable dans cette échelle est sa volonté de rendre tous les emplois salariés mesurables à partir d'un faible nombre de caractéristiques (44). Cet objectif d'exhaustivité n'est pas atteint. Même sans aller dans la critique des classifications pour des emplois particuliers, le DOT a tendance à sur-représenter les emplois industriels et à sous-représenter les emplois tertiaires : deux tiers des postes décrits sont dans le secteur secondaire⁸.

Les tests de Jean-Maurice Lahy ont servi au partage binaire des individus au sein d'une entreprise : les aptes et les inaptes à la conduite⁹. Une telle distinction dichotomique rap-

8 Y compris dans les éditions les plus récentes du DOT.

9 Il est vrai qu'il faut relativiser cette lecture dichotomique, les inaptes à la conduite ne quittent pas le marché interne de l'entreprise, mais sont reclassés sur des postes qui leur sont plus adaptés.

pelle une des sept conceptions de l'employabilité décrite par Bernard Gazier : l'employabilité socio-médicale, utilisée aux États-Unis à partir des années 1950, qui consiste à déclarer ou non employable un individu après un bilan fonctionnel. Rapidement, cette définition cessera toutefois d'être dichotomique, afin de faciliter la réorientation des individus vers des emplois où leur handicap (physique, mental, ou social – manque d'éducation scolaire –) ne les empêchera pas de travailler. Ces tests socio-médicaux explorent un handicap ou une pathologie spécifiques, afin d'établir une liste de limitations comportementales et fonctionnelles, qui pourra ensuite être confrontée aux exigences requises par les différents emplois, tels qu'ils sont répertoriés dans le DOT (Gazier, 1987).

Tous les dispositifs de mesure que nous venons d'étudier avaient pour but de mettre en relation des individus et des postes de travail. L'idée sous-jacente à ces métrologies est que les performances des individus s'expliquent par des aptitudes stables et objectivables. Ainsi, Jean-Maurice Lahy établit une distinction nette entre les jugements objectifs de la psychotechnique, et les jugements subjectifs des chefs. La psychotechnique est même présentée comme une garantie pour le machiniste, qui dispose ainsi d'une contre-expertise objective face aux décisions arbitraires des chefs. Plus généralement, les psychotechniciens, s'ils mettent en avant des objectifs d'efficacité (machines plus adaptées, meilleure productivité) et financiers (baisse des coûts due à la diminution du nombre d'accidents, diminution des frais d'apprentissage) favorables aux patrons, ont, pour arguments principaux la sécurité publique et la justice sociale. L'évaluation objective des compétences par la méthode des tests psychotechniques devrait permettre, selon eux, de sélectionner les individus sur leurs aptitudes et non plus sur la base de l'arbitraire patronal.

Ces différentes mesures de l'adéquation des hommes à leurs activités de travail sont traversées par deux lignes d'opposition : leur caractère uni ou multidimensionnel d'une part ; leur caractère dichotomique (apte *vs* inapte) ou au contraire continu d'autre part. Les approches unidimensionnelles renvoient la diversité des aptitudes à un seul facteur objec-

tivement mesurable (le QI ou facteur g)¹⁰. À l'inverse, Jean-Maurice Lahy et les biotypologistes soulignent la nécessité d'une pluralité de tests pour s'approcher, au plus près, des conditions réelles de la profession. L'autre distinction – échelle dichotomique distinguant les aptes des inaptes ou continue – dépend du contexte macroéconomique. Ainsi, selon Jean-Maurice Lahy, ses tests sont assez souples pour répondre à toutes les conditions de recrutement et « c'est le marché de la main d'œuvre qui doit régler la rigueur de [la] loi de sélection ». Mais en affirmant que la répartition entre les activités ne doit se fonder que sur les aptitudes objectives, les psychotechniciens nient d'une certaine façon les besoins de l'économie. Ainsi, Maurice Reuchlin (*op. cit.*) relate une conférence au cours de laquelle les psychotechniciens s'insurgent contre un modèle d'orientation qui se donnerait pour unique objectif la satisfaction des offres d'emploi. Il faut cependant noter que le DOT comme les tests psychotechniques sont utilisés dans un contexte où l'accès à l'emploi ne pose pas problème. Les conducteurs de tramways de Jean-Maurice Lahy sont déjà employés et le DOT, bien que conçu pendant la dépression, est surtout utilisé aux États-Unis après-guerre dans un contexte de plein emploi. Malgré leurs ressemblances, les tests de Jean-Maurice Lahy et le DOT se distinguent sur un aspect majeur. Jean-Maurice Lahy considère que les mesures doivent être spécifiques à chaque métier et qu'il n'est pas possible d'approcher tous les métiers avec la même batterie de critères. Au contraire, le DOT est un classement méthodique des métiers sur une grille unique qui réduit la diversité des métiers (et donc des travailleurs) à l'évaluation de 44 caractéristiques (dont 21 binaires). Dans cette évolution, c'est le statut de la mesure qui change. On passe d'une mesure complémentaire à une observation, à une mesure synthèse qui résume et contient l'observation et, à terme, en dispense. Ce glissement s'accompagne d'un autre qui va des marchés internes (étude de Jean-Maurice Lahy au sein d'une organisa-

10 Après l'anthropométrie (mesure des caractéristiques physiques des hommes), les psychométriciens cherchent à leur tour à construire des mesures des caractéristiques mentales des individus. Les psychologues du début du xx^e siècle portent un vif intérêt à cette recherche. Elle aboutit à la définition du *facteur g* (intelligence générale), censé mesurer à lui seul l'intelligence humaine, par le psychologue américain Charles Spearman, et à celle du QI (*quotient intellectuel* appelé *quotient mental* à l'origine) par le psychologue allemand Wilhelm Stern.

tion) aux marchés externes (orientation scolaire et placement). Or la nécessité de juger de la compétence « hors travail » pose des problèmes particulièrement difficiles; nous allons le voir en détail avec les questions d'orientation des chômeurs. Nous allons en effet montrer que ce glissement s'est poursuivi vers une perspective encore plus radicale, où l'évaluation de la qualité du travailleur s'est détachée de l'analyse du travail – désormais considérée comme inutile pour mesurer l'employabilité des individus.

UNE MESURE RÉIFIÉE DE L'EMPLOYABILITÉ

On a vu comment une première évolution avait déjà eu lieu, de l'évaluation de l'employabilité des travailleurs par rapport à une activité précise (comme les conducteurs de tramways), demandant une analyse fine du travail en situation, à l'établissement d'échelles de mesure unifiées pour l'ensemble des postes de travail (le DOT). Cette idée d'échelle fonctionnelle générale, qui suppose que l'on puisse classer tous les individus et tous les métiers selon les mêmes critères d'aptitude reposait jusqu'alors sur des critères d'aptitudes fonctionnelles ou mentales. Les mesures que nous allons présenter maintenant se détachent peu à peu de ces items médicaux ou psychologiques pour introduire des critères socio-culturels qui vont devenir dominants. La définition même de l'employabilité évolue. On ne mesure plus une aptitude (physique et mentale) à occuper tel ou tel emploi mais la capacité à accéder à l'emploi et à travers cela, l'attractivité vis-à-vis des employeurs. L'employabilité concerne désormais les chômeurs et potentiellement, tous les individus (Périlleux, 2005). Implicitement, on suppose que les exigences des employeurs sont les mêmes, quel que soit le type d'emploi, et qu'elles ont avant tout trait à des éléments de présentation de soi et de savoir-être.

L'après-guerre correspond, aux États-Unis, à une période d'activisme fort en faveur de l'emploi. Les travailleurs sociaux ont alors pour tâche d'évaluer l'employabilité des différentes catégories de défavorisés (chômeurs, pauvres, minorités raciales...), afin d'identifier les caractéristiques de ces dernières qui constituent pour elle des « barrières à l'emploi », et, sur la base de cette connaissance, d'élaborer des plans d'amélioration de leur employabilité. L'échelle

de Estes (Estes, 1974)¹¹, conçue dans ce contexte, comprend 51 critères que l'on peut regrouper en cinq classes. Pour chaque critère, le travailleur social juge de l'employabilité selon trois niveaux : faible, modéré ou fort. La première classe de critères regroupe une liste d'aptitudes physiques ou intellectuelles, comme les problèmes d'élocution et de lecture, de santé ou d'addiction, touchant l'individu évalué ou l'un de ses proches. C'est ce qui rapproche cette grille de celles, socio-médicales ou psychotechniques, étudiées auparavant. La deuxième classe comprend des critères objectivables, attachés à la personne ou à son parcours passé : par exemple l'âge, le niveau de qualification, la durée de chômage écoulée... Concernant l'âge, on considère que les moins de 18 ans et les plus de 55 ans sont faiblement employables, les 19-24 ans et 46-54 ans, moyennement employables, et les 25-45 ans, fortement employables. On reconnaît ici les critères qui, dans les modèles économétriques contemporains, sont reliés à la probabilité de trouver un emploi. Mais ici, telle ou telle modalité n'est pas associée à une faible employabilité à partir de données statistiques sur les durées observées de chômage. Cette échelle de mesure fige donc les critères de sélection des employeurs puisqu'ils ne sont pas réévalués à partir de données statistiques régulièrement mises à jour. Le troisième ensemble de critères regroupe les obstacles institutionnels (familiaux, légaux, etc.) à l'employabilité : par exemple, le fait d'avoir des enfants à charge, l'absence de papiers, le manque de moyens de transport ainsi que des critères touchant à la mesure de l'attractivité sur le marché du travail, à des facteurs sociaux-culturels : la motivation, le rapport au travail (uniquement instrumental ou attachement intrinsèque au contenu du travail), l'apparence physique... Un dernier ensemble de critères est relatif à l'état du marché du travail local : notamment le taux de chômage et l'importance de la vacance d'emplois dans l'aire géographique. Mais cette partie du questionnaire est indiquée comme optionnelle, ce qui dénote, là encore, une conception très individualiste de l'employabilité, ses déterminismes étant à rechercher, avant tout, du côté de l'offre de travail. Le but est d'arriver à prédire l'employabilité et de mettre en œuvre des plans

11 Echelle d'évaluation de l'employabilité reproduite in Gazier (1987, pp. 68-69).

correctifs, concernant les items identifiés comme faibles, sans chercher à agir, en amont, sur les critères de sélection des employeurs.

Cette perspective est celle que l'on retrouve dans les modèles de profilage, nés aux États-Unis au début des années 1990 et mis en œuvre, depuis, dans plusieurs pays européens (Pays-Bas, Danemark et plus récemment, la France)¹². Le but des modèles de profilage est de construire un diagnostic objectif et transparent, permettant de concentrer les aides à la recherche d'emploi sur les chômeurs ayant le risque le plus élevé de chômage de longue durée. L'enjeu est de permettre un retour rapide à l'emploi du chômeur et, ainsi, de raccourcir la durée d'indemnisation au profit des comptes publics. Ces modèles permettent d'outiller les agents des services publics de l'emploi, afin qu'ils allouent au mieux des ressources rares (les prestations d'accompagnement à l'emploi). Ces mesures de l'employabilité s'éloignent du modèle du test, que l'on trouvait encore chez Estes, et s'appuient sur des modèles économétriques¹³. Ce sont d'ailleurs des économètres qui ont été chargés de leur élaboration. Pour autant, le but n'est pas d'expliquer les différentiels d'employabilité, mais bien de les prédire.

Nathalie Georges (*op. cit.*) a montré comment différents modèles ont été construits dans les pays ayant mis en œuvre le profilage. C'est à la fois la technique économétrique qui diffère – régressions logistiques puis linéaires (MCO) aux États-Unis, modèles de durée au Danemark, arbres de décision en France – mais c'est surtout le choix de la variable dépendante qui éclaire les objectifs sous-jacents. Ainsi, aux États-Unis, la variable expliquée (dichotomique) est la probabilité de rester au chômage plus de 26 semaines, durée au-delà de laquelle les droits à l'indemnisation sont épuisés. Derrière cette mesure se lit l'objectif principal du profilage : maîtriser les dépenses de l'assurance chômage ; en effet, la détection précoce des individus à risque permet une concentration des ressources des Services Publics de l'Emploi sur le retour à l'emploi de ces individus plus susceptibles d'épuiser

12 Pour cette partie sur le profilage, nous nous appuyons sur les travaux de Georges (2007).

13 Cela leur donne un avantage : ces modèles sont moins statiques que l'échelle de Estes, puisqu'ils peuvent être réestimés régulièrement.

ser leurs allocations chômage (donc de coûter le plus cher à la collectivité). Si cette concentration de ressources permet leur sortie du chômage avant épuisement de leurs droits, c'est autant de semaines d'indemnisation d'économisées – à la condition, bien sûr, qu'ils n'alternent pas de courtes périodes d'emplois et de chômage. La durée de vingt-six semaines est une définition légale du chômage de longue durée, pour autant, selon la conjoncture, la durée à partir de laquelle un chômage présente les caractéristiques d'un chômage de longue durée est variable et elle gagnerait à être réévaluée dans le cadre d'un modèle de prédiction du chômage de longue durée. Au Danemark au contraire, la variable expliquée est la probabilité de rester au chômage plus de six mois et l'objectif qui prime est celui de permettre aux chômeurs un retour rapide à l'emploi de qualité (l'évaluation ex post des politiques d'amélioration de l'employabilité est d'ailleurs fondée sur la qualité des appariements réalisés). En France, officiellement, le profilage doit permettre de prévenir le chômage de longue durée pour tous les chômeurs, mais parce qu'il est réalisé par les Assedic, il s'appuie sur des informations plus fines en ce qui concerne les chômeurs indemnisés, que les Assedic gèrent directement, que pour les autres, ce qui tend là aussi à faire penser que des enjeux sous-jacents de limitation des dépenses de l'assurance-chômage ne sont pas ignorés. Dans ce dernier cas, on peut voir la mesure comme un objet permettant de concilier deux objectifs en tension, entre deux organismes aux priorités différentes – l'ANPE et les Assedic. Au-delà de ces différences de techniques d'estimations, ou du choix de la variable expliquée, ces modèles se rejoignent sur les variables prédictives introduites qui sont plus ou moins toujours les mêmes : à la fois des variables de formation, de qualification et d'expérience professionnelle passée, et des variables socio-démographiques telles que l'âge, le sexe, l'origine ethnique, etc. dans tous les cas, ce sont les caractéristiques de l'offre de travail qui sont privilégiées dans la grille de mesure.

Au Danemark et aux Pays-Bas, les modèles de profilage ont été critiqués pour leur faible capacité de prédiction en comparaison de l'expertise propre des agents. Il peut paraître assez paradoxal, qu'en cas d'échec des prévisions (un demandeur d'emploi qui reste plus longtemps au chômage que ce que le modèle avait prédit), ce soit l'outil de mesure qui soit

critiqué et remis en cause. Une durée de chômage plus longue que prédite pourrait, en effet, être imputée à l'absence d'efficacité des programmes d'amélioration de l'employabilité, davantage qu'aux limites de l'évaluation initiale. Par ailleurs, le retour ou non à l'emploi dépend avant tout des emplois disponibles. L'action sur l'employabilité, même si elle est bien réalisée, sur des chômeurs bien orientés, ne garantit en rien le retour à l'emploi. Quoi qu'il en soit, cette critique interne des agents des services de l'emploi, a conduit à l'abandon de l'utilisation systématique du profilage tant aux Pays-Bas qu'au Danemark.

L'étude de ces deux nouveaux dispositifs de mesure, celui de Estes et les modèles de profilage, donne à voir une double évolution : d'une part, l'importance prise progressivement par les critères de savoir-être. Ce ne sont plus simplement les aptitudes physiologiques que l'on cherche à mesurer, ni même les aptitudes intellectuelles, mais également cette compétence abstraite qu'est le savoir-être (cf. échelle de Estes). On retrouve une logique similaire dans la nouvelle version du code Rome¹⁴ de l'ANPE qui introduit le concept « d'aires de mobilité ». Il s'agit de définir des aires dans lesquelles les compétences des individus seraient facilement transférables, ce qui faciliterait leur reconversion. La constitution de ces aires est fondée sur la description des « compétences cognitives » que mobilise chaque métier. Le choix de ces critères « permet de mettre l'accent sur autre chose que le geste opératoire, de dépasser le savoir-faire tel qu'il est classiquement analysé au travers de la notion de qualification » (Stroobants, 2002). Ces dispositifs métrologiques dénotent donc d'une conception nouvelle de la compétence, qui suppose que ce ne sont pas tant les compétences physiques ou les connaissances techniques qui déterminent la capacité à être performant dans un emploi, mais des qualités relationnelles et psychosociales.

L'évaluation de l'employabilité est d'autre part de plus en plus déconnectée d'une quelconque référence à l'emploi : il ne s'agit plus de mesurer l'adéquation d'un travailleur à

14 Le « Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois » de l'ANPE peut être rapproché du DOT dans la mesure où il cherche également à identifier les offres et les demandes d'emploi, et à les rapprocher. Il traite ainsi plus de 100 000 appellations de métiers et d'emplois dans 66 fiches emploi-métiers.

un emploi particulier mais d'évaluer son aptitude générale et abstraite à être employé. Ce glissement provient du contexte macroéconomique – le chômage massif – qui contraint les agents des services publics de l'emploi à « gérer la file d'attente ». Leur cible se déplace du placement des demandeurs d'emploi au maintien de l'employabilité, seul objectif sur lequel ils ont prise.

Malgré ces déplacements, les objectifs de ces dispositifs de mesure restent les mêmes que ceux des premiers dispositifs étudiés : ils ont pour but ultime d'améliorer à la fois l'efficacité du marché du travail (ici favoriser les appariements, réduire les coûts de l'indemnisation du chômage ; avant, diminuer les accidents et améliorer la productivité) et son équité (ici, lutter contre les inégalités face au chômage ; avant, objectiver la sélection et lutter contre les déterminismes sociaux). En outre, si les critères de ces modèles (l'âge, le sexe, les emplois occupés précédemment...) véhiculent moins l'idée d'aptitudes ancrées de façon stable dans les personnes, ils intègrent ces relations entre critères et employabilité de façon strictement déterministe. Cela tend à figer des critères changeants (qui dépendent notamment de l'état du marché du travail qui rend les employeurs plus ou moins exigeants) et une fois encore à naturaliser la compétence (ici l'employabilité), en en faisant une caractéristique stable et substantielle des personnes. Les jugements d'inemployabilité émis par les modèles ont des effets importants, puisqu'ils déterminent l'accès aux formations, aux offres d'emploi, etc. Les individus sont fortement marqués par ces jugements d'inemployabilité qu'ils intériorisent (Demazière, 2000). La répétition des épreuves d'évaluation est source d'une forte insécurité pour les chômeurs, qui sont en danger constants d'être considérés comme inemployables, sans que les critères ne soient clairement explicités (Bureau et Marchal, 2005).

Les agents qui émettent ces jugements à partir des dispositifs de mesure ont pour objectif d'améliorer l'employabilité de la personne qu'ils suivent, afin de faciliter sa réinsertion dans l'emploi. *A priori*, ce qui peut fonctionner, au niveau microéconomique pour un demandeur d'emploi, n'est pas transposable au niveau macroéconomique pour l'ensemble des demandeurs d'emploi. Ils ne peuvent agir que sur la ré-

partition du chômage (l'ordre dans la file d'attente), non sur son niveau global, à moins de supposer une employabilité macroéconomique qui reposerait par exemple sur le niveau général de formation (c'est l'idée sous-jacente aux débats actuels sur la flexicurité et la formation tout au long de la vie). Pourtant, ces jugements ont bien un impact macroéconomique sur le chômage: la naturalisation progressive des critères, instrumentée par les dispositifs de mesure, conduit à la disqualification d'un certain nombre d'individus, exclus définitivement du marché du travail. Même en cas de reprise économique, ils auront sans doute du mal à être embauchés car considérés comme inemployables. La mesure classe l'individu dans une catégorie et parce que cette mesure est considérée comme légitime par ceux qui l'administrent (le Service public de l'emploi comme institution, non ses agents individuels) et par ceux qui la subissent, la mesure est ici performative au sens de Michel Callon, elle réalise un jugement qui discrimine les individus et exclut certains individus du marché du travail. Cette exclusion est réalisée par l'acquisition d'un statut d'invalidité partielle ou totale suite au chômage de longue durée¹⁵. Ainsi, quand bien même, au vu d'un changement de conjoncture, ces individus redeviendraient employables, ils sont définitivement mis à l'écart du marché du travail.

Nous allons voir à présent, comment certains acteurs de l'insertion, partant de ce constat d'exclusion durable d'une partie des demandeurs d'emploi, ont décidé de mettre en œuvre de nouvelles méthodes d'insertion, passant par une critique radicale des métrologies telles que le profilage.

Un bon exemple de cette critique est donné par la méthode IOD (Intervention sur l'Offre et la Demande de travail) portée par l'association *Transfer* (Castra et Valls, 2007). Les actions d'aide aux demandeurs d'emploi qu'elle prône, rejettent la notion même d'employabilité et de tout ce qui touche à sa mesure, qui a tendance à leurs yeux à rejeter la responsabilité du chômage sur le demandeur d'emploi et à le stigmatiser, faisant à la limite de l'inemployabilité une nouvelle « pa-

15 Marie-Cécile Cazenave et Hélène Zajdela (2006) montrent ainsi que le glissement progressif du chômage vers les prestations d'invalidité expliquerait une partie des bonnes performances britanniques en matière de baisse du chômage dans les années 1990.

thologie mentale » (Beraud, 2006). Derrière leur mot d'ordre « personne n'est inemployable », se trouve l'affirmation que chaque demandeur d'emploi doit pouvoir se voir proposer un emploi et que la poursuite d'un tel objectif constituerait la seule ligne d'action légitime pour un service public de l'emploi. Cela les conduit à refuser toutes les actions d'insertion non directement liées à l'emploi (comme les ateliers d'apprentissage des techniques de recherche d'emploi, les formations, etc.). Et même à refuser de centrer les interactions entre les personnes suivies et les chargés de mission autour des informations utilisées dans les modèles de profilage, comme le parcours passé de la personne, etc. Les interactions sont uniquement tournées vers la recherche d'une mise en correspondance d'une personne et d'un poste de travail, en luttant contre les exigences excessives de sélectivité des employeurs. Cela oblige les chargés de mission de ces organismes à un positionnement original dans le milieu de l'insertion actuel.

Pour réaliser ces appariements, on retrouve la nécessité d'une étude précise de l'activité, propre à un emploi donné. Les chargés de mission prospectent les entreprises pour trouver des offres d'emplois disponibles, puis font un travail d'observation minutieuse du poste, afin de le décrire le mieux possible, par ses caractéristiques concrètes (conditions matérielles de travail, horaires, travail seul ou en équipe ; tâches concrètes à réaliser...). Ils proposent ensuite l'offre disponible à un des demandeurs d'emploi qu'ils suivent (et à un seul, leur principe étant de ne pas mettre en concurrence les demandeurs d'emploi), en lui décrivant précisément ces caractéristiques, afin qu'il soit en condition d'opérer un choix en connaissance de cause. Il faut noter que ces équipes visent avant tout des emplois de « premier niveau de qualification », qui sont souvent durs à nommer. Cette description fine des postes permet donc de décrire l'emploi au candidat potentiel et de faire émerger un dialogue entre les attentes du candidat et celles de l'entreprise. On revient en quelque sorte à la démarche de Jean-Maurice Lahy qui prônait l'observation fine du travail. Seulement les chargés de mission IOD peuvent proposer le poste à tout demandeur d'emploi qui se présente à eux, l'idée sous-jacente étant que pour des emplois de premier niveau de qualification, tout le monde est apte, et que la compétence se construit dans le collectif

de travail (d'où l'insistance sur le suivi post-embauche et l'intégration en entreprise). En outre, ce que défendent les chargés de mission IOD et que récusent complètement les psychotechniciens, c'est que la personne évaluée doit avoir son mot à dire sur ce qu'elle veut ou se sent capable de faire. Aussi, même si comme Jean-Maurice Lahy, la méthode IOD met l'accent sur l'observation des activités de travail, elle se démarque de son analyse, en ce qu'elle adopte une conception collective et « négociée » (Eymard-Duvernay et Marchal, 1997) de la compétence.

Les dispositifs de mesure étudiés répondent à des contraintes pratiques et permettent d'outiller les acteurs de terrain dans leur travail, qu'il s'agisse de la sélection des travailleurs (Jean-Maurice Lahy) ou de l'orientation des élèves (psychotechniciens), d'apparier des demandeurs d'emploi et des postes (le DOT, le code Rome, la méthode IOD) ou de cibler les aides à la recherche d'emploi sur ceux qui en ont le plus besoin (profilage). C'est parce que les acteurs de terrain se trouvent dans la nécessité de faire des choix, d'orienter des individus au sein de systèmes de ressources rares, que ces dispositifs de mesure prennent sens. Nous avons vu comment des tests de plus en plus sophistiqués avaient été élaborés, depuis la psychotechnique du début du *xx^e* siècle jusqu'aux techniques économétriques modernes de profilage.

Ces différents instruments de mesure de l'employabilité mobilisent la même conception individualiste et objectiviste de la compétence. Mais, à travers le temps, s'est opéré un double déplacement, – premièrement de la mesure de l'employabilité des travailleurs (dans une logique de marché interne du travail) à celle de l'employabilité des chômeurs (donc dans un contexte de chômage de masse); – deuxièmement, d'une étude parallèle et située des aptitudes des personnes et des caractéristiques des emplois, à la construction d'une échelle unifiée de mesure des aptitudes humaines, forcément déconnectée des caractéristiques concrètes du travail.

Ce mouvement peut se comprendre comme le résultat de deux tendances. D'une part un effet propre de la technicité croissante des mesures: dès Jean-Maurice Lahy, le développement des tests a opéré un déplacement, de la mesure de l'ap-

titude par le test, à la définition de l'aptitude comme résultat du test (Vatin, 1996). Les mesures économétriques de l'employabilité développées plus tard, dans un but explicatif, ont également été reprises dans un but prédictif (dans les modèles de profilage), avec pour conséquence de tordre la mesure probabiliste, et de réifier des critères d'employabilité changeants. D'autre part, il faut tenir compte des contraintes auxquelles ont dû faire face les services publics de l'emploi. Dans un contexte de chômage massif, les agents de l'insertion doivent « gérer la file d'attente » (Demazière, *op. cit.*). Leur cible se déplace du placement des demandeurs d'emploi au maintien de l'employabilité, seul objectif sur lequel ils ont pris. Le glissement des politiques de l'emploi, de l'insertion professionnelle, vers une logique d'insertion avant tout sociale¹⁶ peut se comprendre comme une réponse aux contraintes dans lesquels ces professionnels sont eux-mêmes pris (Castel, 2007).

Ces mesures déconnectées de l'analyse du travail se heurtent donc à une limite irréductible : leur réussite – ou leur échec – dépend très étroitement du contexte du marché du travail, contexte auquel une méthode comme la psycho-technique pratiquée par Jean-Maurice Lahy est moins sensible, parce que plus située. L'aporie de ces mesures est de vouloir étudier la capacité à occuper un emploi, sans étudier le contenu des emplois. Jean-Maurice Lahy avait pressenti cet écueil : « L'analyse du travail est la chose la plus longue et la plus difficile car c'est elle qui pose avec précision le problème scientifique pour celui qui cherche. Prétendre pouvoir résoudre un problème de cet ordre sans l'analyse préalable du travail reviendrait à prescrire des médicaments à un malade sans l'avoir examiné » (Lahy, 1933, cité par Le Bianic, 2001). Comme l'expliquent Marie-Christine Bureau et Emmanuelle Marchal (*op. cit.*), cette déconnexion de l'évaluation, qui s'éloigne de plus en plus des situations de travail pose la question de son point d'appui ; c'est l'une des raisons pour lesquelles sont mis davantage en avant des critères de personnalité et de savoir-faire (avec l'idée que ceux-ci sont constants, et indépendants de tout contexte de travail). L'exemple de la méthode IOD permet de montrer qu'une autre perspective est

16 Fondée sur l'idée que ce sont les problèmes de la personne qui constituent le principal obstacle au retour à l'emploi et que ce sont eux que l'on doit mesurer et sur lesquels on doit agir.

possible, qui remette au centre du travail des professionnels de l'emploi l'analyse (et la mesure) conjointe de l'offre et de la demande, au plus près des caractéristiques concrètes du travail, et qui défende une conception collective et « négociée » de la compétence.

FORMULER LES PROJETS D'ENTREPRISE

MARTIN GIRAUDEAU

AVANT QU'ELLE N'ENTRE en activité, l'entreprise demeure longtemps virtuelle. Sa structure légale et financière n'est arrêtée qu'au dépôt des statuts. Son organisation est en cours d'élaboration. Son offre de produit ou service s'avère difficile à appréhender. La capacité de cette offre à rencontrer des clients demande à être attestée. Et la profitabilité de l'opération reste à établir. L'actualisation, à venir, d'un projet d'entreprise est donc entourée d'incertitudes nombreuses, qui s'imposent à l'entrepreneur comme aux multiples acteurs qu'il sollicite. Comment convaincre des financeurs des chances de succès d'un vague projet ? Comment, symétriquement, faire confiance à un projet et à l'entrepreneur qui le porte ? Ce double problème de mise en valeur et d'évaluation des nouvelles entreprises fait l'objet des analyses de Knight dans *Risque, incertitude et profit* (1921). L'ouvrage rejette en effet l'hypothèse d'information parfaite, chère à bon nombre d'économistes et entend décrypter les « savoirs effectifs » de l'entrepreneur, son « jugement » anticipatoire sur l'évolution des marchés. Ce jugement, incertain et « intuitif », y est distingué de l'anticipation statistique comme du calcul de probabilités *a priori* : l'incertitude qu'affronte l'entrepreneur ne se mesure pas. Ce jugement distingue l'entrepreneur de ses partenaires – employés et financeurs, notamment –, auxquels il promet sur contrat un revenu certain.

Cette approche reste cependant limitée à une *psychology of valuation* qui pose trois problèmes. D'abord, bien qu'elle s'intéresse aux opérations cognitives « effectives » des entrepreneurs, cette démarche n'a pas un caractère propre-

ment empirique. Elle demeure spéculative et fondée sur de seuls cas d'école, plus souvent empruntés au monde de l'assurance qu'à celui de la création d'entreprise. Ensuite, et paradoxalement, Knight décrit avec grand soin les différentes formes d'évaluation probabiliste du risque, mais ne s'étend que très peu sur les formes de jugement mobilisées par l'entrepreneur, sur ses opérations cognitives en situation d'incertitude (Rivaud-Danset, 1998). Enfin, Knight décrit ce mystérieux « travail d'anticipation » comme une activité parfaitement asociale, réalisée de manière isolée par l'entrepreneur. Cette perspective néglige en particulier le rôle des technologies intellectuelles que peut mobiliser l'entrepreneur, et par lesquelles la société est susceptible d'influer sur son jugement¹.

C'est pour ces trois raisons que nous proposons d'analyser ici empiriquement le « travail entrepreneurial » (Giraudeau, 2007) de mise en valeur et d'évaluation des projets d'entreprise, en saisissant l'un des rares points d'entrée fiables au cœur de l'activité évaluative des entrepreneurs : le *business plan*, ou plan d'affaires. Celui-ci se présente généralement sous la forme d'un dossier écrit d'une à plusieurs dizaines de pages, qui expose successivement les compétences de l'entrepreneur, l'organisation de la future entreprise, le type de produit ou service qu'elle offrira sur le marché, la clientèle potentielle qu'elle visera à séduire, l'état de la concurrence dans son secteur d'activités, et les ressources matérielles et financières dont elle devra disposer. Ce document est produit, sous des formes plus ou moins abouties, par la grande majorité des créateurs d'entreprise, qui s'en servent comme principal outil de leur travail, afin d'évaluer leurs chances de succès et de réfléchir aux formes possibles de leur future entreprise. Ils répondent aussi, en le préparant, aux exigences de nombre de leurs interlocuteurs, et en particulier de leurs financeurs. Si le *business plan* constitue un investissement de temps et d'argent pour les créateurs d'entreprise, il est un « investissement de forme » (Théve-

1 Knight suggère bien, d'une part, l'existence d'une histoire incarnée de la connaissance économique (autour de *highly specialized industrial structures performing the functions of furnishing knowledge and guidance*) et, d'autre part, le rôle des plans « réels » (« *actual* ») dans la contractualisation entre l'entrepreneur et les autres acteurs qu'il engage. Mais il ne va jamais jusqu'à analyser leur contribution propre au processus d'évaluation.

not, 1986) pour leurs pourvoyeurs de capitaux, qui entendent, grâce à lui, juger de la qualité comparée des projets. Il s'agit de faire ici le tour de cette « forme », afin d'explorer les façons dont elle met en valeur – et permet donc d'évaluer – la nouvelle entreprise.

Nous nous intéresserons ici à un certain type de *business plan*, qui a été très répandu dans l'histoire récente de la France : les « dossiers Accre ». De 1987 à 2007, ces documents ont en effet été exigés par l'État de tous les entrepreneurs candidats à l'Aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprise (Accre), lesquels ont représenté près du tiers des créateurs d'entreprises certaines années². Une réforme récente, à l'automne 2007, a cependant supprimé toute sélection des demandes sur la base du projet d'entreprise³. Peuvent désormais bénéficier de l'Accre, sans autre condition, tous les créateurs d'entreprises qui appartiennent à l'une des catégories destinataires de l'Aide. Il leur suffit d'en faire la demande, en bonne et due forme, auprès de leur Centre de formalités des entreprises. Cela doit, évidemment, permettre d'accroître le nombre de créateurs d'entreprise aidés, et de faire ainsi de l'Accre une politique d'emploi plus efficace à court terme. Mais l'abandon de l'évaluation des projets sur la base du formulaire Accre constitue aussi un renoncement aux avantages de cette procédure de sélection des projets.

LA MISE EN FORME D'UNE PROCÉDURE

L'Accre, qui ne porte alors pas encore ce nom, est née en 1977 comme une aide financière de droit destinée à certaines catégories d'entrepreneurs au chômage au moment de la création de leur entreprise. Elle serait issue d'une boutade de Raymond Barre qui, alors Premier ministre

2 La part de créations d'entreprises aidées a connu de fortes variations au cours du temps, au gré de l'évolution des taux de création d'entreprise et des reconfigurations de l'Accre. Il s'agit dans plus de 80 % des cas d'entreprises individuelles ou d'Entreprise Unipersonnelle à Responsabilité Limitée (EURL), la part des SARL ayant fortement crû depuis la Loi Dutreil (JORF du 5 août 2003) ; 70 % d'entre elles appartiennent au secteur tertiaire. Les créateurs aidés par l'Accre sont plus souvent des hommes que des femmes (environ 70 % contre 30 %), leur âge moyen est de 37 ans, et plus de 60 % d'entre eux n'ont pas de diplôme supérieur au baccalauréat. Un créateur aidé sur deux a passé plus d'un an au chômage avant le début d'activité de son entreprise. Cf. Daniel (2007).

3 Décret n° 2007-1396 du 28 septembre 2007, art. 4.

et interrogé sur la question du chômage, aurait répondu : « *Les chômeurs devraient chercher à créer leur entreprise plutôt que de se borner à toucher des indemnités de chômage* »⁴. Cette phrase suggère combien l'Accre doit être considérée à ce moment de son histoire comme une aide aux chômeurs plutôt qu'à l'entreprise. Si la contribution financière⁵ de l'État doit constituer un coup de pouce aux jeunes entreprises au cours des premiers mois de leur vie, réputés difficiles, elle joue surtout un rôle d'incitation à la sortie du chômage. Dans cette perspective, l'attribution de l'aide obéit à un critère simple : l'appartenance du demandeur à l'une des catégories d'ayants droits. Celles-ci, assez restreintes au départ, sont très vite élargies à tous les chômeurs, quelle que soit leur qualification, ainsi qu'à certains inactifs. Dans la mesure où ces catégories correspondent à des situations de dépendance vis-à-vis de l'État Providence, la procédure d'attribution se trouve circonscrite à une circulation d'information entre autorités publiques ; aucune évaluation des projets d'entreprise n'est requise.

Mais, pour faire face au coût croissant de la mesure au milieu des années 1980, la Délégation à l'emploi du ministère apporte, en 1987, une modification majeure au dispositif⁶. L'appartenance de l'entrepreneur à certaines catégories de population prédéfinies reste une condition nécessaire à l'obtention de l'aide financière, mais elle n'est plus suffisante. Désormais, « *la demande doit être accompagnée d'un dossier permettant d'apprécier la réalité et la consistance du projet de création ou de reprise de l'entreprise ou d'exercice de la nouvelle activité ; ce dossier doit comporter des indications précises sur le contenu du projet, les conditions d'acquisition des actifs, les apports*

4 Cf. Aucouturier (1998, p. 90). Ce travail nous sert de source principale sur l'histoire de l'Accre jusqu'au milieu des années 1990.

5 L'aide financière consistait à l'origine en un versement anticipé des allocations chômage auxquelles aurait eu droit le demandeur s'il n'avait pas repris une activité professionnelle. À quelques variations près, elle consistait entre 1984 et 1993 en une prime comprise entre environ 10 000 et 40 000 francs, prime fixe pour les allocataires des régimes de solidarité et d'insertion, et dégressive en fonction de l'ancienneté au chômage pour les chômeurs. De 1994 à 1997, l'aide est devenue une prime de 32 000 francs pour tous, fixe avant la fin de l'année 1995, puis « modulable » à la marge selon des critères prédéfinis. Le versement de cette aide s'est toujours accompagné, pour la nouvelle entreprise, d'une exonération de charges sociales, partielle mais conséquente, durant la première année de son activité.

6 Décret n° 87-202 du 26 mars 1987.

de fonds propres et les concours financiers nécessaires pour assurer l'exploitation de l'entreprise »⁷. Du 22 mars 1994 au 1^{er} juin 1997, s'ajoute par ailleurs une exigence d'information, dans le dossier, « sur les conditions de l'exercice effectif du contrôle de [l'entreprise] ». On observe donc l'émergence d'une contrainte de formulation écrite du « projet de création » dans un « dossier » qui, concrètement, prend la forme d'un formulaire, le « formulaire Accre », accompagné d'annexes. Bien que l'Accre demeure, légalement, une aide de droit, cette contrainte de formulation rend possible une sélection des demandes. Corollaire indispensable du formulaire du point de vue de l'État, une instance spécifique de sélection des projets est mise en place. Il s'agit d'un comité départemental consultatif, composé pour moitié de représentants de l'État dans le département, et pour moitié d'acteurs plus proches du monde de la création d'entreprise, censés compenser le manque d'expertise des premiers dans le traitement de tels dossiers⁸. Comme l'indiquaient déjà les critères de réalité, de consistance et d'indépendance imposés par le texte de la réforme, il s'agit donc d'évaluer, au-delà de la situation sociale du demandeur ou du caractère légal des activités qu'il exercera, la qualité économique du projet d'entreprise.

En rendant la démarche du demandeur plus contraignante, la réforme de 1987 favorise également une auto-sélection de la part des porteurs de projet, dont les moins opiniâtres peuvent être incités à baisser les bras face au formulaire, bien que les chances d'obtention de l'Aide soient statistiquement très fortes⁹. Mais la préparation du dossier Accre peut aussi aider les entrepreneurs à améliorer la qualité de leurs projets. Le formulaire leur sert d'instrument de travail, et on voit d'ailleurs son rôle se renforcer au cours de l'histoire ultérieure de l'Accre. En témoigne la création

7 Article R351-43 modifié, *Code du Travail*.

8 Le comité est en effet « composé du trésorier-payeur général, du directeur départemental du travail et de l'emploi, du directeur départemental de l'agriculture et des forêts, du directeur de la Banque de France ou de leurs représentants et de quatre personnalités qualifiées désignées par le commissaire de la République en raison de leur expérience dans le domaine de la création et de la gestion d'entreprise » (Décret n° 87-202 du 26 mars 1987).

9 Le Budget recommande ainsi en 1986 un taux de rejet de 15 à 20 %, qui semble respecté en moyenne par les Directions du Travail. En 2006, par exemple, 70 % des chômeurs créateurs bénéficient de l'Accre, sachant que tous n'en font pas la demande. Cf. Kerosse (2007).

d'un système public d'« accompagnement » des créateurs d'entreprises, chargé d'intervenir sur l'élaboration des projets en amont de leur évaluation. Les « chéquiers-conseil » naissent ainsi en 1988, pour financer des entretiens individuels, gratuits, entre les créateurs d'entreprise et divers types de conseillers. Une loi de 1993¹⁰ autorise par ailleurs l'État à participer, au niveau départemental, au financement d'organismes de formation et d'accompagnement des créateurs, tels que les chambres consulaires ou les « Boutiques de gestion », qui bénéficient de crédits en forte croissance dès 1996. À partir de 1997, surtout, l'incitation à améliorer les projets devient le principal objectif de la sélection des dossiers. L'aide financière est alors réduite à une exonération de charges¹¹, si bien que les raisons budgétaires qui avaient motivé la mise en place d'une sélection perdent de leur pertinence¹².

Instrument de sélection aux mains des Directions du Travail et des comités Accre, ou instrument de travail aux mains des entrepreneurs et de leurs conseillers, le formulaire Accre doit, quelle que soit la scène où il intervient, permettre l'évaluation de chaque projet. Aussi convient-il de se pencher sur les modalités d'évaluation de la nouvelle firme, que rend possible – voire favorise – cette mise en forme.

UNE PETITE FORME DE LA FIRME

Pour autant, la simple inscription du projet sur un support matériel ne suffit pas à le rendre compréhensible pour autrui, c'est-à-dire public. Encore faut-il que la petite forme se montre lisible. C'est pourquoi elle se présente comme un petit *format*, auquel peuvent s'habituer ses lecteurs et qui est

10 Loi 93-1313 du 20 décembre 1993, art. 6.

11 L'exonération concerne les cotisations maladie, famille et vieillesse. En sont exclues les CSG-CRDS ainsi que les cotisations relatives au risque accident du travail, à la retraite complémentaire, au Fond National d'Aide au Logement, à la formation professionnelle continue et au versement transport.

12 Un dispositif d'aide en capital, l'Encouragement au développement d'entreprises Nouvelles (Eden), est certes développé, à partir de 1999, en parallèle à l'Accre, mais à bien plus petite échelle. Il concerne 5 fois moins de bénéficiaires que l'Accre en 2003, et près de 20 fois moins l'année suivante, lorsque l'Eden cesse d'être une prime pour prendre la forme d'un micro-crédit. En 2006, seuls 6 % des chômeurs créateurs bénéficient de la prime Eden. Cf. Kerjosse (*ibid.*).

ACCREDITATION

FICHE NAVETTE

Nom Prénom : [REDACTED] Date de naissance : [REDACTED]
 Nom de jeune fille : [REDACTED] Lieu de naissance : [REDACTED]
 Adresse du demandeur : [REDACTED] Situation : D E RMI
 N° Identifiant ANPE : [REDACTED]

Nom de l'Entreprise : [REDACTED]
 Adresse de l'Entreprise : Idem que ci-dessus
 Forme Juridique : Micro-Entreprise - Nom propre
 Activité : Tandis Espaces Verts - Création - Conception - Entretien
 Expérience Professionnelle : 20 ans d'expérience dans cette activité

PLAN DE FINANCEMENT exercice 1

<u>BESOINS</u>	<u>RESSOURCES</u>
Immobilisations incorporelles : <u>-</u>	Capitaux Propres
Fonds de commerce : <u>-</u>	Apport personnel : <u>1 000 € (main)</u>
Droit au bail : <u>200 €</u>	Apport de ressources : <u>Nature :</u>
Frais de 1 ^{er} établissement : <u>-</u>	Emprunts
Immobilisations corporelles (investissements)	Emprunt bancaire : <u>20 000 €</u>
Terrains : <u>-</u>	Autres emprunts : <u>-</u>
Constructions : <u>-</u>	Autres aides et ressources
Installation (aménagements) : <u>10 000 €</u>	Aide aux chômeurs créant ou
Véhicule professionnel : <u>8 800 €</u>	représentant une entreprise
Matériel : <u>-</u>	Divers (entretien du revenu
Mobilier : <u>-</u>	par les assedic, rmi, ass, etc) : <u>14 000 €</u>
Immobilisations Financières : <u>-</u>	
Besoin Fonds de Roulement : <u>14 000 €</u>	
TOTAL : <u>42 000 €</u>	TOTAL : <u>35 000 €</u>

Montant du chiffre d'affaires : 35 600 € (1 320 h x 30 €)

Explication du chiffre d'affaires : 1 320 h x 20 € /horaire.

avis

Documents attestés

SAV

FIGURE 1: « Fiche navette » Accre. Cas d'un projet de « création, conception et entretien d'espaces verts ».

d'abord un format administratif: celui du *formulaire*. La fiche navette reprend ainsi toujours les mêmes items, de manière systématique et pour tous les projets. Le dossier Accre pousse cette logique plus loin encore, en imposant à la mise en forme des projets le cadre très rigide d'un formulaire de dix pages comprenant quarante points, qui incluent eux-mêmes neuf questions fermées et trente-quatre questions ouvertes, suivies pour la plupart d'un espace d'une ou deux lignes auxquelles doivent se limiter les réponses. C'est bien la lisibilité des pro-

jets que garantit ce format pour les membres des Directions du Travail et des comités Accre: grâce à la succession régulière des questions, ces derniers disposent de points de repère stables pour appréhender les demandes.

Ce format ne s'adresse cependant pas qu'aux seuls agents des instances publiques d'évaluation. Il est en effet calqué sur celui des business plans utilisés par les acteurs privés de la création d'entreprise. Il en reprend en particulier l'architecture d'ensemble. Dans un premier temps, le dossier appelle des réponses littéraires, qui décrivent le parcours du porteur de projet, la nature de l'offre qui sera proposée par son entreprise et les marchés auxquels elle sera confrontée, ainsi que la façon dont elle les affrontera. La fin du formulaire consiste quant à elle en une présentation du projet dans un langage comptable, à travers une succession de quatre tableaux: répartition des parts du capital; plan de trésorerie; plan de financement prévisionnel; et compte de résultat prévisionnel. Quoique moins complet – par exemple en ce qui concerne le plan de trésorerie, réduit à un calcul du besoin annuel en fonds de roulement – le formulaire Accre comporte donc bien, présentés dans le même ordre, les éléments d'information sur un projet de création d'entreprise qui figurent dans tout *business plan*. C'est d'ailleurs par cette dernière expression qu'il est désigné par la plupart des acteurs concernés, à l'exception notable des agents des Directions du Travail.

Le dossier Accre apparaît comme un instrument d'évaluation hybride, à la fois formulaire administratif et outil de gestion privée. Cela facilite sa circulation, au-delà de la seule sphère publique, auprès d'acteurs plus habitués aux *business plan* qu'aux formulaires étatiques, tels les experts-comptables, les conseillers en création d'entreprise ou les avocats, voire les banquiers et autres financeurs privés. C'est d'ailleurs ce souci d'adéquation du formulaire aux exigences d'acteurs hétérogènes qui a présidé à sa conception. En 1987, elle a en effet associé des membres du ministère du Travail et des représentants du monde de la création d'entreprise. Le format du dossier est ensuite modifié en 2002 par le ministère, avec l'aide de l'Agen-

ce pour la création d'entreprise (APCE)¹³, afin qu'il satisfasse mieux encore l'ensemble des acteurs concernés.

« Avec l'APCE, voilà ce qu'on a dit : voilà l'outil qu'on a ; il s'agit de le nettoyer. On a travaillé pas à pas, jusqu'à ce qu'on soit satisfaits. (...) Il fallait qu'on le rende plus facile à lire. L'APCE avait eu à répondre aux questions des porteurs de projet sur le dossier depuis le début, alors ils savaient où étaient les problèmes. Maintenant tout le monde trouve qu'il est bien, même les experts-comptables » (Jean-Pierre Bart, DGEFP, ministère du Travail).

Chaque créateur d'entreprise est ainsi en mesure de décrire les contours de son entreprise pour d'autres, dans un référentiel partagé, comme La Pérouse qui dessine scrupuleusement chaque île de Chine suivant un code cartographique stable, parce qu'il « ne veut pas seulement revenir un jour, mais que n'importe qui puisse revenir, par n'importe quelle route, et reconnaître pourtant l'île, sa forme, ses points d'atterrissage et ses récifs » (Latour, 1988, p. 55). Avec le formulaire Accre, l'évaluation des chances de succès de l'entreprise s'avère donc socialisée, ouverte à de nombreux acteurs, dans un but « social » avoué d'amélioration des chances de succès de l'entrepreneur.

L'hybridité du formulaire, qui permet sa circulation auprès de publics hétérogènes, a néanmoins pour contrepartie l'unicité stricte de son format, qui s'impose à tous. Les demandes n'y sont en effet pas formulées librement, dans leur singularité – *sans commune mesure*. Toutes doivent se plier, comme les entrepreneurs n'ont cessé de s'en plaindre, à un même cadre rigide, dont elles déborderaient volontiers. Mais, si c'est dans un repère strictement normé que se dessinent les projets, celui-ci peut-il pour autant être réduit à une métrique unidimensionnelle, propre à établir une relation d'ordre univoque, à classer sans conteste les demandes les unes par rapport aux autres ?

LA COHÉRENCE DE LA FORMULE

Le formulaire Accre est chargé de présenter les multiples dimensions de la nouvelle entreprise. Il apparaît dès lors comme un catalogue des caractéristiques du projet, proposant des éléments d'information sur la biographie de l'entrepre-

13 L'APCE est une association loi 1901 créée en 1996 par les autorités publiques en vue d'encourager, de faciliter et d'observer la création d'entreprise en France.

neur, l'organisation humaine et technique de l'entreprise, et, surtout, ses relations avec ses nombreux marchés, depuis le marché du bien ou service produit par l'entreprise jusqu'aux marchés de la finance, en passant par le marché du travail, celui des biens ou services nécessaires à la production, ou celui de l'immobilier. Le formulaire Accre fait par conséquent se succéder des questions aussi hétéroclites que :

- « 5. Quelle est votre dernière qualification ? »
- « 12. Décrivez le rôle qu'aura votre entourage familial dans l'entreprise (conjoint collaborateur, parents, alliés, amis). »
- « 14. Précisez ci-dessous les fonctions et qualifications des salariés qui seront recrutés au cours du premier exercice. »
- « 21. Sur quel secteur particulier du marché comptez-vous faire porter vos efforts ? »
- « 23. Caractérisez vos fournisseurs (petits producteurs locaux, importateurs, distributeurs, grossistes, etc.) »
- « 25. Quelle est l'estimation des ventes par type de clientèle ? »
- « 33. Décrivez les opérations de communication publicitaire ou promotionnelles que vous allez mettre en place. »

Ce catalogue permet aux évaluateurs, comme à l'entrepreneur lui-même, d'apprécier séparément les différents éléments constitutifs du projet. Dans chaque grande partie du dossier, des questions interrogent en effet l'auteur sur la cohérence de ses choix. Plusieurs questions testent par exemple l'adéquation des compétences du porteur de projet avec celles requises par la nouvelle entreprise. Dans la marge du formulaire, en face d'une question portant sur « l'expérience professionnelle » du demandeur de l'Accre, des conseils de rédaction précisent ainsi :

« EXPERIENCE : Vous devez préciser les différents éléments de votre formation professionnelle antérieure. Une expérience, même très éloignée de votre projet, peut être intéressante à signaler, car vous avez peut-être mis en œuvre des compétences utiles à votre projet. »
(Formulaire Accre, p. 4)

De manière symétrique, lorsqu'il est question de gestion quotidienne puis de stratégie commerciale, le demandeur est interrogé sur sa capacité à mobiliser des compétences adaptées aux besoins de l'entreprise :

« 31. Décrivez l'expérience que vous avez (ou l'un de vos collaborateurs) de la vente. »

« 32. Décrivez l'expérience que vous avez (ou l'un de vos collaborateurs) de la gestion. Sinon, par qui pensez-vous vous faire aider ? »

Est ainsi mise en valeur la qualité (bonne ou mauvaise) de l'articulation entre la partie biographique et la partie organisationnelle et commerciale. Le même procédé d'explicitation des liens entre éléments du projet se retrouve à propos de la nature du produit et des attentes de la clientèle.

La cohérence du projet doit par ailleurs être mise en valeur au tout début du dossier dans une présentation synthétique de la nouvelle entreprise, c'est-à-dire de son « activité », de sa « production », et des facteurs (notamment personnels) qui ont pu conduire l'entrepreneur à s'y engager (cf. Figure 2). Ce premier

Votre future entreprise dans ses grandes caractéristiques

1 Votre **projet** : présentez de façon précise et concise votre activité

2 Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?

☐ Commerce	☐ Service	☐ Artisanat
☐ Bâtiment	☐ Agriculture	☐ Hôtel, Café, Restaurant
☐ Industrie	☐ Autres	☐ Marchés forains

3 Votre **production** (biens ou services)

4 Pourquoi avez-vous choisi cette activité ?

FIGURE 2

bloc de questions s'apparente à l'*executive summary* des *business plan* traditionnels, lequel est destiné à capter l'attention du lecteur et à lui permettre d'appréhender le projet dans son ensemble avant d'en vérifier les détails. Les conseils de rédaction insistent d'ailleurs sur cette nécessité de faire là « le tour de la question » : « *Qu'est-ce que vous produirez, fabriquerez ou revendrez ? Comment le vendrez-vous ? À qui ? Pour quels besoins ? Où ? Quels sont les points forts de votre projet ? La forme juridique retenue ?* »

Cette valorisation de la cohérence du projet, fait écho à l'impératif de « consistance » imposé par la réglementation de l'Accre. Elle évoque aussi la notion de « jugement » intuitif sur l'entreprise sur laquelle repose la psychologie de l'entrepreneur dans la théorie de Knight. L'ajustement de certains éléments, nécessaire à la bonne marche de l'entreprise, est ici décrit indépendamment de toute métrique : les compétences de l'entrepreneur sont rapportées à celles requises par l'entreprise projetée ; les propriétés du produit ou service offert, aux exigences supposées du client ciblé. Le formulaire commence donc par rendre visible la distance séparant les caractères de l'entreprise et ceux de son marché sans l'évaluer ni chiffrer ses effets. Ce n'est que dans les trois dernières pages qu'apparaît une véritable mesure – globale et monétaire – de l'entreprise.

L'ÉQUILIBRE DE LA FORMULE

La fin du formulaire Accre appréhende la cohérence du projet d'entreprise selon le principe comptable du bilan, c'est-à-dire comme un équilibre de recettes et de dépenses. On y trouve un « compte de résultat prévisionnel pour le premier exercice » (cf. Table 1). Ce tableau permet de rapprocher des réalités hétérogènes (Goody, 1979 [1977]) : les recettes issues de la commercialisation du bien ou service offert et les coûts associés à sa production. Il s'agit d'abord d'un rapprochement visuel, dans l'espace du tableau, qui met en vis-à-vis le « total des charges » et le « total des produits ». Mais il permet simultanément de comparer ces deux valeurs, invitant ainsi à calculer leur différence, qui constitue le « résultat » – au sens à la fois mathématique et comptable du terme – présenté dans la dernière ligne. Le passage au langage comptable confère une lisibilité ex-

39 VOTRE COMPTE DE RÉSULTAT PRÉVISIONNEL POUR LE PREMIER EXERCICE

Vous remplirez de manière précise ce tableau simplifié qui constitue votre prévision budgétaire pour les 12 premiers mois de votre activité.

CHARGES		PRODUITS	
	Montants (€)		Montants (€)
Achats	27 000	Chiffre d'affaires	108 000
Charges externes	31 060		
Impôts et taxes			
Charges de personnel	35 000		
Charges sociales de l'exploitant			
Charges financières			
Dotation amortissements et provisions ; Impôts sur les bénéfices	5 000		
Total des charges	98 060	Total des produits	108 000
Résultats (bénéfice)	9 940	Résultats (déficit)	

TABLE 1 : Dossier Accre, p. 9, question n°39 – version abrégée par l'auteur. Cas d'un projet de « production et commercialisation d'un périphérique informatique de stockage invulnérable permettant d'authentifier des données numériques infalsifiables ».

trême à la notion de « viabilité économique », celle-ci étant toute entière résumée dans ce dernier chiffre, dont la position (dans la colonne de droite ou de gauche) indique de la manière la plus explicite le caractère équilibré (ou non) du projet d'un point de vue monétaire. La mise en valeur monétaire permise par la comptabilité donne ainsi accès à une mesure synthétique du projet.

L'« amplification » est cependant inséparable d'une « réduction », qui est une perte « en localité, en particularité, en matérialité, en multiplicité, en complexité » (*ibid.*). La ré-

duction du projet, qui lui permet de tenir dans des tableaux comptables, passe par la traduction de la partie littéraire du dossier en langage mathématique. La clientèle décrite doit être dénombrée, le bien ou service offert tarifié, les coûts des biens intermédiaires nécessaires à la production, estimés, etc. La réduction est donc progressive et, comme le suggère le tableau ci-dessus, on n'arrive à la synthèse finale que par l'analyse comptable de chacun des éléments du projet. Les charges sont en effet listées par items très précis, qu'il s'agit de chiffrer les uns après les autres (en multipliant leur volume par leur prix unitaire). Les « charges externes », par exemple, se déclinent, dans la version non abrégée du tableau, en « *Sous-traitance; Loyer; Charges locatives; Entretien et réparations (locaux, matériel); Fournitures d'entretien; Fournitures non stockées (eau, électricité, gaz); Assurances (local, véhicule d'exploitation); Frais de formation; Documentation; Honoraires; Publicité; Transports; Crédit-bail (leasing); Déplacements, missions; Frais postaux, téléphone* ».

On ne perd donc pas en cohérence en passant de la partie littéraire du formulaire à sa partie comptable. Mais des estimations sont introduites, portant sur des prix d'une part, sur des volumes de l'autre. Dès lors, se pose la question du réalisme de ces estimations, voire de la sincérité des assertions de l'entrepreneur – qui peut être tenté de surestimer certaines valeurs. Si le formulaire Accre propose bien une mesure synthétique de la viabilité économique de l'entreprise, il n'assure en rien son caractère empiriquement fondé. *A priori*, la viabilité du dossier ne garantit pas celle du projet.

LA MAGIE DE LA FORMULE

Certaines propriétés du document viennent toutefois garantir la réalisation effective de ce qui est annoncé sur le papier. Le formulaire Accre contient en partie les instruments de sa cohérence, externe cette fois, avec les pratiques qu'il décrit. Le premier d'entre eux est l'injonction constante au réalisme faite aux porteurs de projet.

« *Chiffre d'affaires: (...) Ce prix unitaire doit être rapporté au volume mensuel puis annuel que vous estimez réalisable en fonction de la durée du travail ainsi que des moyens humains et matériels de production mis en œuvre.* »

S'agissant des mandataires, agents commerciaux, 'multicartes', il convient de détailler le produit prévisionnel dégagé par contrat, par carte ou par mandat, en fonction du mode de rémunération et du montant prévu par le contrat.

Il est nécessaire d'être très réaliste : toutes les heures de présence ne sont pas facturables, il faut tenir compte du temps nécessaire pour le démarrage de l'entreprise, pour votre formation ou celle de vos collaborateurs, pour que l'action commerciale porte ses fruits. Il faut intégrer également les temps non directement productifs : gestion, comptabilité, commercial, encadrement, mise au point des techniques, des produits, etc. Il ne faut pas oublier de déduire les périodes non travaillées : congés, absences, maladie, etc. Il ne faut donc pas surestimer, surtout la première année, les heures de travail ou les quantités de produits facturés. Prévoyez également les marges sur les transports ou les matières premières à refacturer. Il est difficile d'estimer le montant des ventes lorsque l'activité n'a pas démarré. Cependant, vous pouvez effectuer une estimation par rapport à ce qui se pratique dans votre profession »

Formulaire Accre, p. 7 (fin de la définition du chiffre d'affaires ; nous soulignons)

Le dossier conjugue cette exigence insistante de réalisme avec une description des moyens d'y parvenir, afin d'améliorer la qualité de l'« estimation » du chiffre d'affaires. Dans l'exemple qui précède, les conseils de rédaction du formulaire fournissent ainsi une *check-list* des dimensions les moins évidentes, mais importantes à prendre en compte, dans le calcul des montants des contrats. Il s'agit de susciter, chez les entrepreneurs, une prise de conscience de la réalité des coûts associés à leur activité. Les estimations doivent par ailleurs être cohérentes avec les données observées dans les entreprises du secteur.

Ces consignes risquent néanmoins de ne conduire l'auteur qu'à l'introduction de « petits faits vrais », susceptibles de produire un « effet de réel » analogue à celui des ouvrages de fiction (Barthes, 1982 [1968]). Le réalisme du projet ne garantit donc en rien la réalité de ce qu'il promet. C'est pourquoi le dossier exige aussi sa mise à l'épreuve effective. L'élaboration du compte de résultat prévisionnel doit se baser sur la réalisation d'une étude de marché ; le choix du statut de SARL implique l'existence d'un accord préalable avec au moins un associé ; l'évaluation des capitaux dont pourra disposer l'entreprise suppose que des financeurs potentiels aient été rencontrés ;

etc. On constate ainsi que « l'établissement d'un plan est déjà de l'action » (Cohen, 2001). Cette action préalable à l'entrée en activité de l'entreprise est d'ordre expérimental : il s'agit de tester la réception du produit ou service par la cible de clientèle, d'envisager des configurations possibles du partage des responsabilités dans la SARL, d'apprécier l'intérêt suscité par le projet auprès des banques, etc. Mais l'expérimentation doit aussi produire de l'engagement. Les Directions du Travail, faute de compétences économiques pour traiter les dossiers, se donnent en effet les moyens d'un traitement purement administratif des demandes en exigeant des entrepreneurs qu'ils fournissent, en annexe du formulaire Accre, des documents attestant l'existence de clients, de capitaux, d'associés, du matériel productif, de fournisseurs, etc. Outre les études de marché et les inévitables statuts de l'entreprise (qui doit être créée légalement au moment du dépôt de la demande), le dossier Accre doit ainsi comprendre des lettres d'engagement de clients, des contrats de prêts ou des promesses de dons, des baux signés, des devis de fournisseurs, voire des listes et photographies du stock de matériel productif. « Le passage en dur sert seulement à rendre l'histoire écrite plus crédible » (Latour, 1992, p. 73). Mais il confère, ce faisant, au dossier Accre un rôle performatif considérable ; celui d'une formule magique qui, en disant l'entreprise, la fait exister¹⁴.

Comme pour toute formule magique, la capacité du dossier Accre à produire des effets suppose une initiation stricte de celui qui l'énonce. L'entrepreneur doit être familiarisé avec les arcanes de la création d'entreprise. Or c'est à nouveau le formulaire qui joue le rôle de formation à la formule. Il est amené à servir de référence pour les professionnels du conseil lorsqu'ils encadrent les porteurs de projet. Mais le formulaire, non complété, agit à lui seul comme un guide pour la création d'entreprise. Des définitions des concepts importants y sont données (projet, production, expérience, soutiens, accompagnement, salaires, partenariats, moyens, marché, concurrents, clientèle, chiffre d'affaires, capitaux, fonds de roulement,

14 Cela permet d'expliquer l'étonnante conformité des « anticipations » du formulaire avec l'activité effective de la jeune entreprise : « 82 % des créateurs encore à la tête de leur entreprise deux ans et demi après la création estiment que le marché et la clientèle sont conformes à ce qu'ils avaient prévu lors du montage de leur projet » (Daniel, 2008, p. 3).

prévisions budgétaires, investissements). La simple succession des quarante questions du document, indique à l'entrepreneur l'ensemble des points à prendre en compte dans la constitution de son projet. Ordonnée, cette nouvelle *check-list* décrit par ailleurs l'ensemble d'un processus logique qui permet de passer de l'idée de création à la naissance de l'entreprise. Ce processus logique est simultanément pratique, décrivant l'une après l'autre les tâches à accomplir : prendre conseil auprès de personnes qualifiées ou d'institutions, chercher des informations sur les concurrents ou les fournisseurs, s'inscrire à des formations en droit, commerce, comptabilité, etc. Une liste d'institutions susceptibles de pouvoir aider le porteur de projet est fournie. C'est l'objet de la dernière page du dossier, qui indique de manière thématique les lieux où obtenir des informations : « *premiers pas du créateur* », « *fiscalité* », « *aides, prêts* », « *accompagnement* ».

Le formulaire Accre doit servir de support à la mise en valeur et à l'évaluation de projets d'entreprise, qui présentent deux caractéristiques problématiques. Ce sont, d'une part, des projets de *chômeurs* créateurs d'entreprises, que l'on souhaite voir interagir à la fois avec l'administration et avec des acteurs privés du monde de la création d'entreprise. Ce sont, d'autre part, des projets d'entreprise contraints de rendre compte d'une réalité aux multiples dimensions, située à la charnière de multiples marchés. Le formulaire Accre résout ces deux difficultés avec beaucoup d'adresse. Hybride de formulaire administratif et de business plan, il circule aisément auprès des différents acteurs, publics et privés, de la création d'entreprise. Par ailleurs, en présentant à ses destinataires une formule de l'entreprise projetée, il en donne à voir autant la composition interne que la cohérence, les charges et les ressources que le caractère équilibré. Le formulaire Accre s'inscrit ainsi dans une logique typiquement marchande de représentation des biens. Comme l'emballage et l'étiquette dans le supermarché, le formulaire exhibe les qualités et la valeur monétaire d'un bien – le projet d'entreprise – que l'acheteur – le comité Accre – n'est pas en mesure d'évaluer de manière immédiate (Cochoy, 2002). Ce faisant, il réduit certaines des incertitudes entourant le bien qu'il représente.

Mais le projet d'entreprise n'est pas un bien ou service comme un autre. Outre qu'il est souvent singulier, il n'est surtout qu'un *projet*, dont les chances de succès sont par nature incertaines. Avec le formulaire Accre, nous ne sommes pas dans une « économie des singularités » (Karpik, 2007), mais dans ce que l'on peut désigner comme une *économie des virtualités*, où l'incertitude trouve sa source dans le caractère encore fictif, ou non actualisé, des biens dont il est question : les projets. Aussi, les enjeux de valorisation et d'évaluation préalables à l'échange portent-ils, plus que sur les qualités du projet ou sa valeur monétaire, sur son réalisme. La difficulté réside moins dans la mesure – pourtant compliquée – de l'entreprise, que dans l'appréciation de son réalisme. Or la solution apportée par le dossier Accre est particulièrement radicale à cet égard : les incertitudes liées à la virtualité des projets sont résolues par un impératif de pré-réalisation du projet. L'incertitude ne se mesure pas : elle se réduit. Et l'activité de création d'entreprise échappe alors à la « céphalisation » évoquée par Knight. Elle repose moins sur l'habileté cognitive du seul entrepreneur, que sur sa capacité à mettre effectivement en œuvre, et en preuves, le projet dont il est porteur. En déniaient ainsi toute rationalité supérieure à l'entrepreneur, mais en exigeant des attestations de la réalisation effective du projet, le dossier Accre et la sélection des demandes contribuent à garantir les demandeurs de l'Aide contre des risques excessifs¹⁵.

15 Le taux de survie moyen, à trois ans, des entreprises créées dans le cadre de l'Accre en 1998 égale celui de l'ensemble des nouvelles entreprises. Si la suppression en 2007 du dossier et de la sélection garantit une poursuite de la forte croissance des taux de création d'entreprise enregistrée depuis 2000, on peut craindre en revanche que les taux de survie connaissent, quant à eux, une nette baisse.

CADRER LES CADRES

THOMAS LE BIANIC ET GWENAËLE ROT

NOUS VOUDRIONS interroger dans ce chapitre les enjeux liés à la rationalisation d'activités caractérisées par l'existence d'une forte autonomie professionnelle. Nous nous appuyons pour cela sur deux études empiriques qualitatives¹ menées sur des métiers et des terrains *a priori* très différents: les psychologues du travail de l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA) et des chercheurs de l'industrie pétrochimique². Ces deux professions, jusque là faiblement contrôlées et évaluées dans leurs organisations respectives, ont été confrontées à la mise en place de dispositifs visant à capter et/ou mesurer leurs activités. Dans un cas il s'agissait de formaliser, à travers un référentiel d'activités, les services fournis par les psychologues aux demandeurs d'emploi dans le cadre des politiques publiques d'insertion et de formation, dans l'autre, de formaliser au sein d'un logiciel de type intranet les échanges d'informations scientifiques transmises entre des chercheurs du secteur privé. Ces professions sont toutes deux confrontées à des formes de codification de leur travail. Pour les psychologues comme pour les chercheurs, les dispositifs mis en place s'apparentent à de nouveaux « langages » dans lesquels ils doivent traduire leurs tâches quotidiennes, soit pour améliorer le suivi bureaucratique de leurs missions (psychologues),

1 Dans un cas comme dans l'autre, les enquêtes se sont principalement appuyées sur une série d'entretiens semi-directifs menés auprès de professionnels de première ligne et des concepteurs des dispositifs étudiés (soixante entretiens avec les chercheurs, trente entretiens avec les psychologues) ainsi que sur l'analyse de documents internes.

2 Les deux catégories étudiées seront désignées par la suite comme « les chercheurs » et « les psychologues ».

soit pour améliorer leurs modes de coopération et d'échange de savoir, jugées sous-optimales (chercheurs).

La question de la rationalisation et de la « déqualification » du travail des cadres et des « professions » (dans l'acception anglo-saxonne de ce terme) s'inscrit dans une tradition sociologique ancienne. Ce débat s'est toutefois longtemps enfermé dans des oppositions binaires, qu'il s'agisse d'alimenter la thèse d'une déqualification des contenus de travail des cadres et des professionnels ou au contraire à démontrer le maintien de formes d'autonomie importantes dans le travail liées aux spécificités du travail professionnel et au caractère difficilement formalisable ou prévisible de ce type d'activités. On peut aussi souligner la rareté des investigations empiriques menées sur les outils de gestion et de rationalisation chez ces catégories de travailleurs, alors qu'elles sont abondantes en ce qui concerne le travail ouvrier.

À partir d'une comparaison fine de nos deux cas, nous voudrions mettre en évidence l'importance des opérations de dévoilement qu'implique cette mise en mesure de l'activité. Il nous sera alors possible d'identifier les enjeux identitaires et sociaux qu'entraînent ces dévoilements et de mettre au jour les réactions de réappropriation ou de défense des professionnels face à un travail de « cadrage » de leurs actions qui peut parfois les desservir. Finalement nous préciserons comment les groupes professionnels étudiés, convoquent et mettent en oeuvre dans ce cadre ou « hors du cadre », les connaissances qu'ils élaborent individuellement ou collectivement pour mener à bien leur travail.

MARCHANDISATION, CODIFICATION, CIRCULATION DES INFORMATIONS

L'une des fonctions essentielles d'un code est de réaliser des économies en investissant des ressources aujourd'hui dans un dispositif dont on espère tirer des bénéfices ultérieurs (Thévenot, 1986; Callon, 1999). Les coûts d'une codification tiennent tant aux apprentissages nécessaires, aux difficultés matérielles à formaliser certaines données, qu'aux éventuelles résistances suscitées par sa mise en place. Les gains attendus résultent d'une plus grande transparence organisationnelle

et de la possibilité d'affranchir les informations produites de leurs attaches personnelles et/ou de leurs contextes de production. Dans les deux dispositifs étudiés, on observe ce souci de réaliser des économies, à travers la « reprise en main » de deux professions dont les activités sont jugées trop opaques par leurs organisations respectives. De nombreux travaux de sociologie économique ont mis en évidence les liens étroits qu'entretiennent la codification et la mise sur le marché (Cochoy, 1999). Pour accéder au marché, un produit doit en effet présenter un certain nombre de caractéristiques qui permettent sa mise en équivalence avec d'autres produits³ en vue de l'échange: il doit « parler la langue » du marché. Dans le cas des biens industriels ou de consommation courante, la codification peut s'appuyer sur des dispositifs sociotechniques (normalisation, procédures-qualité, packaging...) qui visent à garantir la confiance du consommateur et permettent, par la participation à un langage commun, de comparer différents produits. Lorsque les biens échangés sont de nature immatérielle (informations, connaissances...) d'autres types de supports peuvent être mobilisés pour cadrer les interactions. C'est ici essentiellement la codification qui va permettre d'extraire les connaissances de leurs contextes de production, leur conférant ainsi le statut de biens et autorisant la comparaison avec une série d'informations produites dans d'autres contextes. Même s'il ne s'agit pas exactement d'un marché à proprement parler, la production des psychologues, comme celle des chercheurs, se situe dans ce second cas de figure en raison de son caractère fortement immatériel.

Présentons tout d'abord brièvement l'activité des deux catégories de travailleurs étudiées. Le travail des chercheurs consiste à mesurer les propriétés chimiques des produits (molécules) et à trouver des formules de recherche en vue d'améliorer les caractéristiques finales du produit fabriqué (en terme de résistance, de qualité esthétique, de consommation de matière pour une fonctionnalité donnée). Dans leur activité de production de connaissances, ils s'appuient à la fois sur d'autres connaissances scientifiques (provenant d'échanges avec leurs collègues proches ou lointains, de revues, de participation à des colloques...) et sur des proto-

3 Ou un équivalent général des produits, comme la monnaie.

coles d'expérimentation mis au point dans leurs laboratoires. L'enquête a fait apparaître la grande variété de statuts conférés aux différentes connaissances par les chercheurs. Une « connaissance » ne vaut en effet que si son détenteur peut reproduire pas à pas le cheminement complexe qui lui a donné naissance, afin de s'assurer de sa qualité. Il faudrait certainement ici être plus précis et distinguer, à la suite de Latour (1987), les connaissances « froides » (la science faite) et les connaissances « chaudes » (la science en train de se faire) : si les connaissances « froides » peuvent fort bien se passer de cette *méta-information* sur leurs conditions de production, il n'en va pas de même des connaissances « chaudes » dont les énoncés ne sont pas stabilisés et dont la qualité est toujours sujette à caution.

Contrairement à d'autres connaissances, celles produites par les chercheurs apparaissent donc fortement contextualisées et ne peuvent être reprises par autrui qu'à des conditions restrictives, ce qui en fait des biens particulièrement complexes au point de vue économique. Malgré la spécificité de leur travail, les chercheurs n'ont pourtant pas échappé aux transformations organisationnelles qui, depuis environ une décennie, font de la connaissance une ressource stratégique dans la réussite des entreprises. En effet, selon les théories de la croissance endogène, renouvelées par l'économie de la connaissance (Foray, 2000 ; Rot, 2005), le régime économique contemporain se caractériserait avant tout par l'accumulation de connaissances, qui tendrait à prendre le pas sur celle du capital. Cette importance nouvelle conférée aux savoirs dans les organisations n'est pas sans lien avec la percée des « nouvelles technologies de l'information et de la communication », qui permettent des progrès dans la circulation et le stockage des connaissances. Dans ce contexte, les services de recherche et développement prennent une importance accrue et deviennent le lieu d'un investissement stratégique de la part des entreprises qui cherchent à y développer des méthodes de rationalisation qui ont fait leurs preuves dans d'autres contextes (Gadrey, 1994).

Le travail des psychologues étudiés consiste à mener des entretiens cliniques individuels d'une durée variable (une à deux heures) avec des adultes sollicitant une formation pro-

fessionnelle⁴, en vue de déterminer la solution la plus adaptée à leur situation personnelle. La « solution » trouvée peut consister à orienter la personne vers une formation professionnelle, à lui conseiller de rechercher directement un emploi car son niveau de formation s'avère suffisant, ou encore à l'orienter vers l'ANPE en vue de mieux définir son « besoin ». Au cours de l'entretien, qui se déroule dans un espace fermé (un bureau), le psychologue s'attache à retracer les trajectoires biographiques et professionnelles des personnes rencontrées, ainsi que leurs motivations, en s'appuyant au besoin sur des tests psychotechniques ou de personnalité⁵. Pour la plupart d'entre eux, les psychologues considèrent que le cœur de leur travail consiste à « libérer la parole » du demandeur, en mettant au jour les déterminants profonds de sa conduite. Il est donc particulièrement important d'éviter qu'une relation hiérarchique s'instaure au fil de l'entretien. Le psychologue perçoit avant tout son rôle comme celui d'un « facilitateur », qui aide la personne à prendre sa décision en toute autonomie en fonction de sa trajectoire et de ses caractéristiques singulières.

Si les psychologues considèrent l'interaction avec la personne comme une *fin en soi*⁶, l'AFPA la considère au contraire comme un simple *moyen* permettant d'accéder à des informations pertinentes sur la situation de l'individu. Ces informations peuvent ensuite être mises en équivalence avec d'autres informations ou avec des règles administratives en vue d'orienter les personnes vers tel ou tel type de dispositif. Cette conception de la fonction du psychologue tend aujourd'hui à s'imposer en raison de l'évolution des politiques publiques d'emploi marquées par la participation accrue de l'AFPA à la lutte contre le chômage. Depuis 1996⁷ en effet, elle collabore étroitement avec l'ANPE et les autres acteurs régionaux de la formation et de

4 Qui sont, pour la majorité d'entre eux, en situation de chômage.

5 Les tests psychotechniques sont obligatoires et sont réalisés en dehors de l'entretien (examens collectifs), l'usage de tests de personnalité est laissé à la discrétion de chaque psychologue.

6 L'idée que l'entretien puisse être une fin en soi apparaît à travers cette remarque, qui revenait de façon récurrente au cours des entretiens et dont cet extrait est particulièrement représentatif : « ce qui est important, c'est que la personne ait pu être entendue et écoutée, même si ça ne débouche sur rien de concret ».

7 Date de la signature du premier contrat de progrès entre l'AFPA, l'ANPE et le Ministère du travail.

l'insertion dans la prise en charge des demandeurs d'emplois, ce qui suppose des échanges d'informations normalisées d'un établissement à l'autre⁸. Toutefois, comme dans le cas précédent, les informations produites par les psychologues s'insèrent difficilement dans un langage commun, qui ferait abstraction de leur contexte de production. La décision finalement prise ne prend tout son sens que dans la mesure où elle est le chaînon final d'une interaction individualisée entre un psychologue et un individu particulier. En somme, le travail du psychologue apparaît faiblement cumulatif. Même dans le cas où un psychologue rencontre plusieurs fois une même personne en entretien, il peut lui poser la même question sous différentes formes et obtenir des réponses sensiblement différentes. Une telle situation est perçue par l'organisation comme source d'un important gâchis. C'est ce qui a motivé la rationalisation des activités des services de psychologie sur la base d'un « référentiel d'activité » articulé à un logiciel informatique, que nous présentons plus loin.

En résumé, les psychologues et les chercheurs ont en commun de produire des informations. On pourrait s'appuyer ici sur la métaphore de l'iceberg pour expliquer qu'un savoir professionnel n'est que la partie émergente d'une chaîne de raisonnements plus complexe – une *méta-information* – qui l'accompagne en permanence pour lui donner du sens (Favereau, 1998). Dans un cas comme dans l'autre, on relève un souci croissant de la part des organisations d'élargir la sphère de validité des énoncés ou des informations produites par les deux professions, à travers l'introduction de mécanismes de rationalisation dans des espaces d'activités floues et peu canalisées.

Les « codes » mis en place par le management pour capter ou améliorer le travail des professionnels ont pris des formes sensiblement différentes, selon les objectifs assignés aux deux dispositifs. Dans le cas des chercheurs, l'outil visait principalement à rationaliser les procédures de travail en mettant à la disposition de ces derniers un logiciel intranet de partage de connaissances permettant de réduire le coût de l'accès aux informations scientifiques. L'entreprise espérait ainsi démul-

8 Sur la gestion de l'employabilité des demandeurs d'emploi, voir la contribution de Delphine Rémillon et Antoine Vernet à ce volume.

tiplier le « stock » de connaissances auxquelles avait accès chaque chercheur, grâce à la mise en réseau de l'ensemble des centres de recherche et développement de l'entreprise (600 chercheurs et techniciens répartis sur différents centres en Europe et aux États-Unis). Sur le plan matériel, l'outil se présentait comme un annuaire de compétences auquel était indexé un système de questions-réponses (voir ci-dessous).

L'architecture d'un outil de partage des connaissances

* Un annuaire des compétences

- *Arborescence de domaines de compétences clés*

L'annuaire était organisé sur la base d'un arbre de compétences (déclinées dans le cadre d'une arborescence à trois niveaux) à partir duquel les chercheurs (mais aussi les techniciens de laboratoire) devaient cocher ses domaines de spécialité. Le « cochage » des mots clés de domaine permettait d'alimenter la seconde partie du dispositif : c'est sur la base des domaines sélectionnés par les chercheurs et les techniciens, qu'étaient adressées les questions posées dans le système.

- « *Champs libres* »

À cette arborescence étaient ajoutés des 'champs libres' que les chercheurs pouvaient documenter en détaillant certains points spécifiques de leur activité passée ou présente (participation à des projets, collaboration avec des universités, trajectoire professionnelle).

* Un système de question réponse avec un adressage par mots clés

Cet annuaire était doublé d'un système de questions/réponses à partir duquel les chercheurs étaient invités à poser des questions, celles-ci étant automatiquement adressées aux « experts » identifiés sur la base de mots clés à partir de leurs compétences inscrites dans l'annuaire. Il était attendu de la traçabilité des questions et des réponses correspondantes qu'elle alimente la constitution d'une base de données consultable par des chercheurs appartenant à différents centres de recherche en Europe et aux États-Unis.

Ce logiciel supposait donc un double travail de codification. A un premier niveau, chaque chercheur était invité à cocher dans une liste fermée les domaines dans lesquels il s'estimait compétent⁹. Il devait, de manière auto-déclarative, « traduire » ses compétences dans le langage limité du

9 Des chercheurs avaient été associés à l'identification des domaines de compétence dans la phase de conception du logiciel.

logiciel. L'architecture de l'outil établit des mises en catégorie qui ont pour finalité de rendre possible la reconnaissance des diverses compétences des salariés, bien au-delà de leur qualification initiale. La valorisation de ces dimensions a pour corollaire l'occultation d'autres aspects puisque les niveaux d'expertise, ou encore la place de chacun dans un organigramme donné ne sont pas indiqués. La priorité est de rendre visibles des connaissances théoriques mais également implicites et pratiques qui débordent le cadre des fonctions occupées ou des niveaux de qualification existants et prennent en compte des trajectoires, des intérêts, des champs de spécialités développés ailleurs. L'absence de hiérarchisation du niveau des expertises (et donc l'absence d'évaluation *a priori* de celles-ci) exprime le refus d'opérer une hiérarchisation explicite des compétences et notamment de séparer (par un classement) celles des techniciens et celles des chercheurs. A un second niveau, le logiciel supposait un travail de mise en forme des questions posées à la fois en raison du format imposé par le logiciel (on ne pose pas une question de la même façon à l'oral et à l'écrit, ni sur différents types de supports écrits¹⁰), mais aussi parce que chaque question devait être identifiée par un certain nombre de mots-clés. Les deux niveaux étaient liés entre eux, puisque les compétences signalées par le chercheur ou le technicien déterminaient les questions qui lui seraient ensuite automatiquement adressées. La volonté du management d'élargir l'espace de distribution des connaissances et des compétences au sein de l'entreprise conduit donc à une mise en équivalence des chercheurs et des énoncés qu'ils produisent. Les chercheurs ne sont plus identifiés au sein de leur communauté professionnelle par les critères habituels de la qualité scientifique (réputation, diplômes, publications, participation à des projets...) mais sur la base de compétences auto-déclarées, ce qui tend à niveler la qualification des personnes participant à un même champ d'expertise (techniciens, jeunes chercheurs ou experts reconnus internationalement).

Le référentiel d'activités introduit à l'AFPA entraîne lui aussi la mise en équivalence des informations et des personnes, mais avec des conséquences sensiblement différentes.

10 Goody (1979 [1977]).

Alors que pour les chercheurs l'utilisation du logiciel était fortement conseillée mais facultative et visait simplement à fluidifier les échanges d'informations, elle est ici obligatoire et contraint fortement l'organisation quotidienne du travail. L'outil prend la forme d'un référentiel d'activités comprenant quatre grands types de missions. Hormis le service « S2 » décrit en détail ci-dessous, le référentiel comprend le service « S3 » (« accompagnement des stagiaires ») destiné à apporter un soutien psycho-pédagogique aux personnes qui le souhaitent en cours de formation, le service « S4 » (accompagnement vers l'emploi) qui vise à aider les personnes en fin de formation dans leur phase de recherche d'emploi (techniques d'aide à la recherche d'emploi, techniques d'entretien d'embauche etc.) et le « bilan de compétences approfondi », réalisé sur commande de l'ANPE. Le référentiel est articulé à un logiciel informatique qui permet la saisie des différentes prestations réalisées et la remontée des informations jusqu'à la direction financière de l'AFPA. En ce qui concerne le volume d'activité, l'établissement tend à se recentrer aujourd'hui fortement sur le service S2 (entretien individualisé avec des demandeurs de formation), qui occupe 70 à 80 % du temps de travail des psychologues.

Le service « S2 » à l'AFPA : un « quasi-produit »

Les psychologues de l'AFPA connaissent depuis le milieu des années 1990 le passage d'une « professionnalité artisanale » à une « professionnalité managérialisée » (Demailly, 1998). Ce passage se traduit par l'injonction croissante faite aux psychologues de s'inscrire dans des réseaux et des partenariats locaux et par le développement de procédures d'évaluation s'appuyant sur des outils statistiques et informatiques. Ce nouveau cours managérial s'est concrétisé dans les services de psychologie de l'AFPA par la mise en place du service « S2 » en 1999 (« service d'appui à la construction d'un parcours de formation »).

Celui-ci a pour but de renforcer la complémentarité entre l'AFPA et l'ANPE dans l'« appui au projet professionnel » proposé aux demandeurs d'emploi. Dans ce nouveau cadre, la mission des psychologues de l'AFPA est de trouver avec la personne une formation adaptée au projet professionnel préalablement défini avec le conseiller ANPE. Sur un plan technique, le service S2 se décompose en trois phases : 1) un premier entretien de prise de contact, visant à confirmer le besoin de formation du demandeur (environ 30 minutes) 2) une phase de passation de tests psychotechniques, visant à évaluer la capacité du deman-

deur à suivre une formation à l'AFPA ou en dehors de l'AFPA (durée des tests variable selon les formations envisagées) 3) un entretien de construction du parcours de formation, devant déboucher sur une « solution » pour le demandeur : inscription en stage, redéfinition du projet professionnel à l'ANPE, recherche d'emploi directe (durée : 1 heure 30 à 2 heures). Chacune des prestations effectuées par le psychologue doit être saisie sur un logiciel afin d'être financée par le ministère du Travail. Ce dispositif comptable s'apparente à celui mis en œuvre depuis plus longtemps dans l'hôpital, qui est étudié par Nicolas Belorgey dans sa contribution à ce volume.

L'un des enjeux de la mise en place du S2 est aussi de développer les partenariats extérieurs à l'institution : le psychologue est appelé à « sortir de son bureau » pour nouer des liens avec les « réseaux locaux d'acteurs de l'orientation et de l'insertion », ceci dans le but de « positionner l'AFPA au cœur des territoires ». Il doit également rendre son travail plus « transparent », tant vis-à-vis de l'utilisateur (contractualisation du parcours de formation avec l'utilisateur) que de l'AFPA (par la saisie informatique et le suivi statistique de son travail).

Les différentes prestations identifiées dans le référentiel ne sont pas nouvelles : elles étaient réalisées d'une façon ou d'une autre dans l'ancien système, même si elles n'étaient pas comptabilisées ni codifiées de façon aussi étroite. Ce qui change véritablement, c'est la standardisation accrue des pratiques. D'une part, la définition d'un « quasi-produit » tel que le « S2 » a pour effet de détacher l'information de son auteur : une fois produite, celle-ci vit une vie propre, indépendante de ses conditions de production. Elle peut circuler et être reprise dans d'autres institutions (établissements de formation, ANPE, entreprises...) sans que cela nécessite un important travail d'explicitation de la part de son producteur ; elle court aussi parfois le risque d'être mal interprétée. D'autre part, la création de quasi-produits ouvre la possibilité de sous-traiter certaines prestations dans d'autres organismes tels que des cabinets de conseil, des associations d'insertion ou des cabinets de psychologues libéraux. Un entretien réalisé par un psychologue de l'AFPA sera ainsi « mis en équivalence » avec un entretien réalisé en dehors de l'établissement, pour peu que le sous-traitant respecte le cahier des charges fixé par

l'AFPA¹¹ Ces évolutions sont également accompagnées d'une modularisation accrue des parcours des personnes au sein de l'institution : la prestation S2 par exemple, est décomposée en trois phases, chacune pouvant être réalisée par un psychologue différent et en des lieux différents. Les informations produites par les uns peuvent ainsi être reprises par d'autres, alors qu'auparavant un individu était suivi de façon personnalisée par un seul psychologue et que le service était pensé de façon globale. Les psychologues deviennent donc assez largement interchangeables, dès lors que l'organisation est parvenue à capter une partie de leur savoir-faire.

Les deux cas étudiés mettent en évidence des enjeux communs du point de vue de la codification du travail professionnel. D'une part, les deux organisations manifestent le même souci de « capter » les savoirs au sein d'outils de standardisation des pratiques. On cherche à rendre l'organisation moins dépendante de ses salariés, la qualité du produit n'étant plus liée aux qualités personnelles de son auteur, ni à sa surface sociale, mais au respect de certains critères normatifs définis par le management. De telles évolutions entrent en conflit avec les représentations classiques du travail professionnel, où le service rendu est assez largement indissociable des propriétés sociales de son auteur, et par conséquent difficilement codifiable¹². D'autre part, la mise en place des dispositifs s'est accompagnée dans les deux cas d'une remise en cause par le management des principes de différenciation internes aux communautés professionnelles. Chaque professionnel était appelé à se faire membre d'une communauté plus large – celle de l'entreprise – au nom d'un principe démocratique d'équivalence entre les informations placées par chacun dans les référentiels.

11 Respect du protocole de l'entretien, durée, utilisation de certains tests, réalisation d'un compte-rendu détaillé...

12 Cette imbrication étroite entre le service rendu et les propriétés sociales du producteur apparaît clairement dans la distinction classique (elle remonte à l'opposition des « arts mécaniques » et des « arts libéraux » dans la Rome antique) entre le « salaire » (versé aux travailleurs) et les « honoraires » (versés aux professions libérales). À la différence du salaire, où la tâche est mise en équivalence avec une certaine quantité d'argent, il n'y a pas d'équivalent général du service rendu par le professionnel. Celui-ci s'inscrit davantage dans une logique de don contre-don, les honoraires permettant simplement au professionnel de tenir son rang. On voit par là que dans cette conception classique, le travail du professionnel n'est pas codifiable : il se situe au-delà de toute mesure.

LA MESURE COMME DÉVOILEMENT

L'attention portée aux dispositifs de mesure met en relief les processus de changement au sein des organisations et ses implications pour les individus. Une lecture des théories classiques des organisations permet de distinguer deux approches de ces dernières. La première, que l'on pourrait qualifier de « fonctionnelle » ou de « substantialiste », voit dans l'organisation un ensemble de dispositifs rationnellement agencés, tendus vers la réalisation d'un but commun. L'organisation est alors une forme pleine et transparente, dont les mécanismes peuvent être mis au jour. L'introduction de nouveaux dispositifs de mesure permet de parfaire ce processus de rationalisation en s'appliquant à des catégories de personnel qui échappaient jusqu'alors à ce type de cadrage métrologique. Dans cette conception, les savoirs mis en œuvre contribuent à alimenter un réservoir inépuisable de connaissances organisationnelles mobilisables dans différents contextes. La seconde approche pourrait être qualifiée de « relativiste », ou « processuelle ». Elle considère l'organisation comme un contexte d'action sur lequel se déploient des stratégies et s'impriment les actions des membres. Les dispositifs de mesure s'apparentent davantage à des « curseurs » qui permettent de dévoiler ou d'orienter les actions individuelles mais qui laissent en même temps dans l'ombre une partie du travail. Nous nous inscrivons dans cette seconde approche.

Alors que les psychologues avaient tendance à vivre leur mission comme un « travail sur autrui » porté par un projet institutionnel de promotion sociale (Dubet, 2002); ils ont le sentiment de devenir aujourd'hui de simples prestataires de services, proposant à des demandeurs d'emploi des produits standardisés. Cette évolution a pour conséquence de déstabiliser leur communauté professionnelle. Ces dispositifs aboutissent à une dénomination du travail vécue comme appauvrissante: la codification débouche sur un type de qualification du travail qui opère comme une dénégation de la complexité des tâches.

De la même manière que les psychologues mettent en avant la déontologie de leur profession (notamment le secret professionnel et l'impossibilité de réduire un cas singulier

à une fiche de liaison ou à un code de saisie informatique) pour mettre en cause ces transformations du métier, les chercheurs soulignent le caractère réducteur d'une telle représentation du savoir ramené au rang de bien standard, dissociable de son producteur. Transformer le savoir en donnée « mesurable » a une répercussion sur la définition du travail professionnel et sa valorisation. En outre, les chercheurs refusent la logique de mise en équivalence des savoirs que sous-tend l'outil de « *Knowledge Management* ». À leurs yeux, ce dispositif (l'annuaire de compétence) rend difficile le tri et la mise en visibilité des experts qui leur semblent pertinents. Il ne permet pas de rendre compte des hiérarchies effectives et implicites existant dans la communauté des chercheurs et des différents degrés d'expertises. Cette critique est très marquée chez les « super experts » qui admettent difficilement que d'autres se déclarent compétents dans leur propre champ de spécialité. Tous les savoirs ne sont pas bons à prendre, et la forme du codage de la « qualité » des personnes est, à leurs yeux, insuffisante pour permettre de donner du crédit à l'« expert » identifié, perdu au milieu d'une masse d'anonymes. Une autre crainte est exprimée : le fait que la trace de l'activité, inscrite dans ces dispositifs (référentiel, base de données) donne prise à des évaluations jugées illégitimes. Dès lors que le processus de codification qu'induit le recours aux dispositifs de rationalisation ne rend compte que d'une partie de l'activité des professionnels, ces derniers peuvent craindre une mauvaise interprétation de la part de ceux qui se contenteraient de cette trace institutionnelle pour apprécier la valeur du travail réalisé.

Ces dispositifs de gestion peuvent toutefois offrir aussi des opportunités de valorisation inédites en donnant de nouveaux repères pour l'action et en rendant visible de nouvelles dimensions de l'activité. Cette seconde dimension du dévoilement était faiblement présente chez les chercheurs qui connaissaient des espaces de valorisation plus sûrs et plus éprouvés que ceux « offerts » par cette base de données anonymes. En revanche elle pouvait apparaître chez les psychologues : le référentiel permet de rendre visible de nouveaux aspects de l'activité et de revaloriser certaines dimensions

de l'identité professionnelle. Quelques rares psychologues¹³ ont ainsi estimé que le référentiel d'activité leur permettait d'assurer un meilleur suivi des personnes rencontrées et de mieux évaluer l'efficacité de leur propre intervention. L'ancienne organisation du travail pouvait en effet être une source de frustrations pour certains psychologues dans la mesure où les personnes se présentaient librement dans les services de l'AFPA et pouvaient très bien ne plus se manifester par la suite. Aucun dossier n'était constitué, les bureaux des psychologues de l'AFPA étant conçus comme des lieux d'écoute où chacun pouvait se présenter librement et sans contrainte. Cette situation satisfaisait les psychologues sur le plan de leur éthique professionnelle (aucune solution n'était imposée de l'extérieur à la personne) mais leur interdisait de mesurer l'impact réel de leur travail. La mise en place du référentiel oblige les psychologues à réaliser un suivi plus serré des personnes rencontrées en entretien et leur permet de mieux évaluer la pertinence des conseils d'orientation prodigués. Le parcours du dossier au sein des différentes institutions (AFPA, ANPE, organismes de formation) leur permet également de suivre la trajectoire du candidat après son passage dans leurs services. D'autres voient de façon positive la rationalisation du travail qui accroît leur professionnalisme, les oblige à s'ouvrir à d'autres institutions et remet en question les routines organisationnelles. On voit ainsi s'opposer dans les discours de certains psychologues deux modèles d'organisation du travail : l'« ancien modèle », où l'accent était mis sur l'écoute de la personne et ses motivations profondes, au détriment parfois de la faisabilité de son projet d'insertion professionnelle, et le « nouveau modèle », axé sur l'efficacité, le suivi et la nécessité de « trouver une solution réaliste » pour chacun, même si celle-ci est parfois en décalage avec ses aspirations.

Le dévoilement que visent ces dispositifs de codage est, de diverses manières, porteur de risques. Tout d'abord pour

13 Le profil des psychologues manifestant une allégeance vis-à-vis des transformations organisationnelles se distingue de celui de leurs collègues. Plus jeunes et plus souvent masculins ils sont portés à mettre l'accent sur le « professionnalisme » de leur métier plutôt que sur le militantisme ou le « bénévolat inspiré » que l'on retrouve dans la plupart des métiers du travail social et qui serait plus caractéristique de l'ancienne génération, entrée à l'AFPA dans les années 1970. Sur le « bénévolat inspiré » nous nous référons à Bourdieu (1993).

les professionnels: les modalités de dévoilement de leur activité donnent prise à des évaluations qui peuvent leur apparaître faiblement légitimes dans la mesure où ces outils ne rendent compte que d'une partie très limitée de leurs savoirs et de leur travail. Ensuite pour l'organisation: lorsque la circulation des informations « formatées » produit des connaissances difficiles à interpréter ou susceptibles de provoquer des erreurs. Aux yeux des chercheurs et des techniciens, la mise à disposition de données décontextualisées dans la base, qui du coup, sont des brouillons d'informations, des bribes d'échanges, peut donner lieu à de mauvaises interprétations par ceux qui ont accès à cette base et qui ne connaissent pas nécessairement le contexte de la production des savoirs échangés. Mal interprétés, mal utilisés, ces savoirs rendus publics peuvent être porteurs de risque, dans la conduite de processus pétrochimique, comme dans la gestion de populations de demandeurs d'emploi.

En réaction aux contraintes identifiées par les professionnels, ces derniers réaménagent et parfois même, fuient les dispositifs de rationalisation qui les desservent. Ces pratiques ne sont toutefois pas réductibles à des stratégies de résistance ou de freinage qui iraient contre les intérêts de l'organisation. Deux précisions méritent en effet d'être apportées: d'une part, les professionnels mettent en œuvre des solutions qui sont aussi une condition de réalisation de leurs activités compte-tenu des contraintes qui sont les leurs; d'autre part, la manière dont ils définissent localement les modalités de leur activité n'exclut pas toute pratique métrologique; mais leur métrologie indigène repose sur d'autres registres de valeur, d'autres principes d'évaluation et de codification – explicites ou implicites, qui leur paraissent plus légitimes¹⁴.

La gamme des réactions identifiées va de la sortie totale du dispositif (c'est le cas des chercheurs et des techniciens qui n'ont pratiquement pas utilisé le système) à l'aménagement à la marge (pour les psychologues). Les chercheurs n'ont pas vraiment utilisé l'outil mis à leur disposition. Ceci ne signifie pas pour autant qu'ils refusent toute circulation de leurs

14 Voir sur ce point la réflexion convergente de Nicolas Belorgey sur les pratiques médicales hospitalières.

savoirs; mais ils préfèrent s'appuyer sur des réseaux sociaux d'expertise interpersonnels. En effet, loin d'être isolés dans leurs laboratoires et déconnectés du monde qui les entoure, les chercheurs sont insérés dans des réseaux d'échanges professionnels complexes qu'ils activent pour résoudre les difficultés rencontrées. Les transactions spontanées observées dans le cadre de ces réseaux répondent à des logiques d'action bien précises et constituent un puissant repoussoir à l'instauration de dispositifs de *Knowledge Management*. Pour suivre la distinction de Lucien Karpik (1996) on assiste à l'échec d'un dispositif de jugement fondé sur la confiance impersonnelle largement mis en concurrence par un réseau social qui lui préexistait, c'est à dire par un dispositif de jugement fondé sur la confiance interpersonnelle. Un tel réseau présente aux yeux des chercheurs de nombreux avantages. En particulier:

- il sécurise la circulation de la connaissance et permet de limiter les épreuves de jugement inopportunes;
- il rend possible le « retour d'ascenseur » (don-contre-don). Du même coup, l'introduction d'une logique d'échange que permet le recours à un réseau sélectif d'interlocuteurs contourne le dilemme de « bien public » inhérent à la diffusion non contrôlée de l'information. Il neutralise les menaces d'opportunisme car, « par son fonctionnement même, c'est-à-dire par la répétition des interactions, il favorise les comportements dignes de confiance » (Karpik, *ibid.*);
- les supports mixtes du réseau (mail, téléphone, réunions, couloir) sur lesquels prennent appui les chercheurs pour communiquer facilitent un transfert d'informations relativement rapide, permettant des économies de temps.

Le réseau interpersonnel et informel permet donc de trouver une solution de compromis entre la divulgation et la rétention. Mode d'échange intermédiaire, il donne aux informations le statut de « ressources communes à accès limité » permettant une diffusion sous contrôle.

De même, en dépit du rétrécissement du cadre qui régit l'activité des psychologues, ces derniers tentent de réintroduire la dimension clinique qui leur a été enlevée. Ainsi, alors même que les bénéficiaires se présentent à l'AFPA à la suite d'un entretien réalisé à l'ANPE et que les psychologues n'ont théoriquement plus à vérifier le projet professionnel supposé

stabilisé, ils continuent à recevoir ces personnes en entretien individuel: ils réintègrent dans leur activité des pratiques en principe désormais réservées à d'autres professionnels. Même si cette activité n'est pas financée par l'institution, ils la jugent nécessaire pour bien situer le niveau de leur propre intervention. Les quelques informations fournies par l'ANPE sur la fiche de liaison leur paraissent en effet insuffisantes pour cerner finement le profil de la personne rencontrée et trouver la solution la mieux adaptée à sa situation personnelle. Cela explique le souci de certains psychologues d'assurer un suivi plus « serré » des informations produites sur certaines personnes, en mobilisant des réseaux d'échange d'information éprouvés au fil du temps avec leurs collègues de l'ANPE ou en leur téléphonant directement. On voit là encore que le réseau interpersonnel est nécessaire pour assurer le « bouclage » des informations qui ne se laissent pas enfermer aisément dans les outils de mesure formellement mis à disposition par les organisations. La plupart des psychologues estiment que les informations recueillies sur les personnes excèdent le langage administratif. Le cœur de leur travail réside selon eux dans l'écoute d'autrui, dans un rapport langagier essentiellement oral et non dans la catégorisation administrative. Il leur est pour cela plus aisé d'expliquer la situation personnelle d'un candidat par téléphone que par le biais d'une fiche administrative¹⁵.

La sortie ou l'aménagement du système poursuivent une même finalité: un travail de contextualisation qui renvoie aussi bien à une recherche d'efficacité professionnelle qu'à une action de « préservation de soi ». Ce travail de « déformatage » qu'opèrent ainsi les psychologues est à mettre en parallèle avec celui des chercheurs. S'ils veulent restituer le sens des réponses qui sont fournies dans le cadre de la base de données, ceux-ci sont tenus d'opérer un travail de recontextualisation qui se fait

15 Exemple de « bouclage »: le cas de cette psychologue qui a finalement décidé d'orienter un candidat vers une autre formation que celle envisagée initialement par le conseiller à l'emploi de l'ANPE et qui s'interroge sur la manière d'expliquer sa décision autrement que par le biais de la fiche de liaison officielle: « *Et donc tout le travail c'est: comment je vais restituer ça par écrit pour qu'elle comprenne bien là-bas (à l'ANPE) que le problème c'est pas un problème de formation, que cette personne demande une formation mais que sa demande est ailleurs etc. Alors j'ai cinq lignes pour expliquer ça. Alors la plupart du temps je téléphone parce que je trouve que c'est quand même en parlant qu'on s'explique le mieux. Mais j'arrive à avoir la personne une fois sur je sais pas combien, donc le plus souvent il faut écrire. Donc on est dans cette espèce de repérage des mots...* »

hors système (en contactant l'auteur de la question ou de la réponse) et qui, du coup, échappe à la transparence organisationnelle tant recherchée par l'entreprise.

Au regard de ces réactions et stratégies d'action (Crozier et Friedberg, 1977), ce n'est pas tant l'introduction d'une métrologie de l'activité qui est contestée en elle-même mais plutôt ses conditions de mise en œuvre et les principes, les valeurs implicites convoquées pour justifier et légitimer ce type de dispositif. Ainsi les chercheurs n'étaient pas du tout opposés à l'idée d'introduire un annuaire de compétences comportant un certain nombre d'identifiants qui offrirait suffisamment d'indices sur la qualité des personnes et surtout fourniraient des « chemins » pour se renseigner plus précisément sur celles-ci : ils demandaient notamment qu'apparaissent la place hiérarchique et organisationnelle de chacun, afin de repérer les personnes dans un réseau déjà connu. Dans leur activité quotidienne, les chercheurs échangent, font circuler leur savoir. Il y a donc bien dans tous les cas un « dévoilement », qui se fait à la suite d'une évaluation des qualités de la personne à qui l'on décide de transmettre ou de solliciter des informations : les chercheurs ne sollicitent pas n'importe qui et donc procèdent bien à une évaluation implicite des qualités de celles et ceux qu'ils sollicitent. Ils réalisent eux-mêmes le travail de « mesure » de leurs interlocuteurs afin de pouvoir communiquer de l'information ou en obtenir. L'évaluation du bon interlocuteur est une opération centrale de leur activité, car elle est une garantie de la fiabilité des données obtenues ou de la certitude que les données divulguées ne seront pas utilisés de manière inappropriée.

À un autre niveau, les psychologues n'échappent pas eux non plus à l'impératif de catégorisation des publics qu'ils rencontrent. Ce travail de catégorisation constitue même le cœur de leur activité, et en constitue l'acte « professionnel le plus caractéristique » (Bucher et Strauss, 1961). Les stratégies d'évitement identifiées ne sont pas réductibles à de la résistance ; elles peuvent aussi se traduire par la construction de nouveaux outils de mesure, ou par des modalités de circulation des informations concurrentes des outils institutionnels. Cette contrainte permet d'expliquer pourquoi apparaissent des opérations de codage parallèle chez certains psycholo-

gues du travail. De même nous avons souligné à quel point les opérations de dévoilement étaient problématiques. Mais les professionnels ont besoin de rendre visible leurs actions, mais selon leur propre modalité et sous leur contrôle.

Certains psychologues ont mis en place des systèmes de classement parallèles au logiciel mis en place par l'organisation en élaborant un système statistique personnel pour rendre compte de leur travail. Ils alimentent ainsi des instruments métrologiques qui légitiment leur activité et qui, parallèlement, relativisent les outils de mesure institutionnels. Ils montrent un souci permanent de justifier leur action et d'élaborer des systèmes de classement alternatifs qui permettent de préserver l'équilibre entre singularité et généralité. Dans le même ordre d'idée, certains se livrent aussi à une « mesure » des personnes rencontrées, en les faisant entrer dans leur propre système de catégorisation professionnelle, qui ne coïncide pas totalement avec les grilles officiellement prévues dans le logiciel. Ils estiment ainsi que certains individus rencontrés ne relèvent pas de l'emploi, ni d'une formation professionnelle, mais davantage d'un traitement psychologique ou médical, ce qui n'est pas pris en compte par le logiciel. Dans d'autres cas ils estiment qu'une même personne relève simultanément de deux ou trois cas prévus par le référentiel, alors que celui-ci ne permet de coder qu'une seule situation¹⁶. D'où le sentiment de décalage entre les pratiques professionnelles et les attentes de l'organisation¹⁷.

Le rejet ou l'évitement de la mesure institutionnelle n'exclut donc pas des actions indigènes de mesure des individus et des activités. Pour agir et travailler, les professionnels procèdent à leurs niveaux, à des opérations de qualification et de classification implicites, ou explicites, qui soutiennent leur propre activité.

16 Ainsi ce psychologue, qui dit avoir conseillé à la personne qu'il vient de rencontrer de poursuivre simultanément sa recherche d'emploi et de rechercher dans le même temps une formation professionnelle, alors qu'une seule de ces deux situations peut être codée dans le logiciel.

17 Ce décalage entre la complexité des situations personnelles et les situations prévues dans le référentiel est à la source d'un sentiment permanent de « triche » vis-à-vis de l'institution.

Les deux cas étudiés montrent à quel point les critères de jugement du monde industriel pénètrent les activités professionnelles. Les organisations assignent à ces professions des objectifs quantitatifs précis, le terme de « production » est même utilisé pour qualifier l'activité des psychologues, de même que les chercheurs se voient assigner des « obligations de résultats » alors même que l'innovation n'est par définition pas programmable. Cette rationalisation présente un visage paradoxal. Au moment même où l'institution affirme la nécessité d'une approche totalisante de la personne, synthétisée dans le terme de « bilan », elle ouvre la possibilité d'un traitement de chacune des étapes de la prestation des psychologues par des personnes ou des organismes différents en raison de l'approche modulaire qu'elle prône. Dans le cas des chercheurs, au moment même où l'innovation est érigée comme enjeu organisationnel majeur, les solutions apportées vont dans le sens d'une standardisation de l'activité: les moyens mis en œuvre par la firme pour « organiser » l'activité d'innovation, reposent sur une représentation du savoir comme denrée standardisable, accumulable, conçue comme un stock susceptible d'être réactivé, alors même que les savoirs peuvent devenir obsolètes, que les processus de création passent aussi par de la destruction créatrice, que les savoirs dont les chercheurs ont justement besoin sont ceux qui échappent à la standardisation parce qu'ils sont stratégiques. Les « résistances » identifiées qui s'opposent plus ou moins radicalement aux dispositifs institutionnels, n'excluent pas tout travail de mesure, et ne renoncent jamais au recours au dévoilement. Dévoilement et mesure, sont finalement reconstruits selon un cheminement particulier, qui permet de redonner du *sens* à l'activité et la rend possible.

**QUALIFIER ET
VALORISER LE PRODUIT**

LA DOUBLE VENTE DU JOURNAL QUOTIDIEN

STÉPHANE CABROLIÉ

PARMI LES CRITIQUES qui ont été adressées au modèle walrasien de concurrence parfaite, l'une des plus fécondes a porté sur les caractéristiques des biens décrits par ce modèle. Ainsi, la remise en cause de l'hypothèse d'homogénéité et de transparence des qualités du bien a permis aux économistes (Gabszewicz, 2006) et aux sociologues (Musselin et Paradeise, 2002) de montrer l'importance des dynamiques de différenciation par la qualité et des dispositifs de qualification dans la structuration des marchés. Loin d'être « naturelles », les qualités d'un bien sont en partie le résultat de nombreuses interactions qui assurent l'adéquation entre offre et demande. La caractérisation du bien et la structuration du marché apparaissent alors comme des processus conjoints qui doivent être analysés dans un même mouvement pour comprendre comment se développe le marché.

Dans ce chapitre, nous entendons poursuivre ce travail de déconstruction des hypothèses du modèle néoclassique en nous penchant sur un bien dont l'économie est, à bien des égards, très spécifique. La production et la commercialisation du journal posent un problème original aux théoriciens du marché. Il s'agit d'un produit vendu sur deux marchés différents (Rochet et Tirole, 2003), le marché des annonceurs publicitaires d'une part, celui des lecteurs d'autre part, et qui intègre dans sa construction même cette double valorisation. Différents éléments dans l'organisation du journal semblent clairement séparer ces deux marchés : l'organisation de l'entreprise sépare la régie publicitaire de l'équipe rédactionnelle, la comptabilité sépare les recettes publicitaires des recettes issues

de la vente des journaux, l'organisation matérielle du quotidien enfin sépare formellement les encarts publicitaires des articles journalistiques. Pourtant, on aurait tort de se limiter à cette présentation institutionnelle, qui masque l'intégration forte de ces deux logiques marchandes dans tout le processus d'élaboration du produit.

Nous aimerions réfléchir ici sur l'articulation entre ces deux marchés dans la production et la valorisation des quotidiens nationaux. Comment une entreprise de presse parvient-elle à articuler les attentes des annonceurs et les attentes du lectorat dans la réalisation du journal? Y-a-t-il un juste équilibre, un optimum, entre ces deux logiques? Il ne s'agit pas de répondre à ces questions sur un plan idéologique mais de montrer quelles mesures permettent concrètement aux différents corps professionnels impliqués de s'accorder sur une répartition « équilibrée » de l'espace attribué à la publicité d'une part, au rédactionnel d'autre part dans les colonnes d'un quotidien. Cet équilibre dépend bien évidemment du contexte économique et médiatique dans lequel se trouve le journal. La production d'un quotidien est à la fois liée aux contraintes économiques qui pèsent sur les entreprises de presse et aux événements dont les journalistes doivent rendre compte et le traitement des informations, la réalisation et l'impression des pages impliquent une gestion précise des ressources disponibles pour produire le journal. Par ailleurs, l'émergence d'un nouveau contexte de concurrence sur le marché des médias¹ pousse les éditeurs à rationaliser la production, pour limiter les coûts et valoriser leur bien sur le double marché des lecteurs et des annonceurs.

Nous nous intéresserons à la façon dont cette double valorisation du journal influence la fabrication des quotidiens d'informations générales. Dans un premier temps, nous analyserons la valorisation des journaux auprès des annonceurs et du lectorat. Nous verrons que l'interaction marchande avec les annonceurs repose sur la mobilisation par les commerciaux d'outils cognitifs destinés à qualifier le support imprimé, cette évaluation précédant une négociation dont le résultat est l'achat d'espaces publicitaires. Les mesures de diffusion

1 Voir Eveno (2008); Giret et Poulet (2008).

et d'audience des journaux (Fraisie, 2003), qui forment le socle de la négociation, permettent d'objectiver les qualités du produit pour le valoriser sur ce premier marché. Mais, dans le même temps, la mise en place de ces mesures est indissociable d'une meilleure connaissance du lectorat et de ses attentes en termes de contenu éditorial. Nous nous intéresserons donc aussi au positionnement des quotidiens sur le second marché, positionnement dont dépendent en partie les recettes réalisées sur le premier marché. Cette forme de valorisation ouvre le processus de production qui associe dans les pages du journal les contenus rédactionnels et les contenus publicitaires. Nous traiterons donc dans un second temps des mesures permettant d'articuler contenus publicitaires et rédactionnels dans la mise en page du journal. Nous verrons alors que ce travail d'articulation, loin de poser le primat d'un marché sur l'autre, tente au contraire d'établir en permanence un équilibre entre ces deux logiques dans l'élaboration du journal.

LA VALORISATION DU JOURNAL : ENTRE ANNONCEURS ET LECTORAT

La vente d'une partie des pages des journaux à des producteurs désireux de diffuser des messages publicitaires est apparue dès la première moitié du XIX^e siècle avec la naissance de la presse industrielle moderne. Les recettes publicitaires restent relativement marginales jusqu'aux années 1950 mais elles deviennent ensuite une ressource incontournable de financement des journaux². La diminution de la manne des petites annonces, qui se sont reportées vers les médias numériques, et l'érosion du lectorat des quotidiens d'information ont renforcé dans la période récente la concurrence entre les titres. Aujourd'hui, la vente en kiosque ou par abonnement représente généralement la part la plus importante des recettes de la plupart des quotidiens³ mais l'érosion du lectorat renforce le rôle des régies publicitaires dans le processus de valorisation du journal. La capacité des régies publicitaires à convaincre les annonceurs et les agences médias d'investir

2 Voir Eveno (*op. cit.*, pp. 197-199). En 2005, les recettes tirées de la publicité par la presse quotidienne d'information générale et politique s'élevaient à 390 millions d'euros contre 466 millions d'euros pour les ventes (Direction du développement des médias, *Tableaux statistiques de la presse*, édition 2007, p. 30).

3 La publicité représentait 45,5 % des recettes de la presse quotidienne d'information générale et politique en 2005 (source : Direction du développement des médias, *op. cit.*).

dans les journaux est par conséquent un élément déterminant de la situation financière de ces derniers.

Les entreprises qui souhaitent faire la promotion de leurs produits dans les médias peuvent s'adresser directement aux supports qui les intéressent ou rétribuer une agence médias pour le faire à leur place. Les commerciaux des régies publicitaires interviennent donc selon l'option choisie auprès des annonceurs ou auprès des chargés d'études des agences. Dans les deux cas, leur rôle consiste à mettre en avant les qualités du titre pour lequel ils travaillent et l'intérêt que peut avoir l'annonceur à y diffuser son message. Cette relation marchande se fonde notamment sur le degré de connaissance du titre par l'annonceur ou l'agence média et sur l'aptitude du commercial de la régie à démontrer le bien-fondé de l'insertion d'une communication publicitaire dans son journal. Les mesures de diffusion et d'audience font l'objet d'une analyse croisée entre les agences médias et les régies publicitaires. Le travail des services d'études des régies consiste à rendre ces mesures mobilisables dans la négociation des tarifs, les responsables d'achats d'espaces étant souvent soumis à des contraintes de temps et de disponibilité qui limitent leur capacité d'expertise.

Plusieurs types de mesures portant sur la diffusion et le lectorat de la presse servent d'étalon à la comparaison des supports pour les acheteurs d'espaces publicitaires. L'existence de ces données traduit la nécessité pour les acteurs du marché de connaître la taille et la composition du lectorat, les annonceurs devant établir des arbitrages entre les médias dans lesquels ils souhaitent diffuser leurs messages. Le nombre d'exemplaires diffusés par les journaux, qui est comptabilisé par l'Office de justification de la diffusion sur la base d'une déclaration des éditeurs, permet de distinguer les exemplaires réellement vendus des exemplaires imprimés. Les mesures d'audience⁴, qui apparaissent avec la création du Centre d'étude des supports de publicité en 1957, offrent des données quantitatives sur la composition de l'audience de chacun des titres et sur le taux

4 Quatre enquêtes sont principalement utilisées dans les négociations entre régies et annonceurs : l'étude EPIQ (Etude de la Presse d'Information Quotidienne), l'étude AEPM (Audience Etudes sur la Presse Magazine), La France des cadres actifs et La France des hauts revenus.

de pénétration des quotidiens sur les « cibles » visées par les annonceurs. Enfin, des études qualitatives *ad hoc* donnent des informations sur la perception des titres par les lecteurs ou sur l'impact des campagnes publicitaires.

Les annonceurs veulent connaître la taille et la nature du lectorat des journaux pour évaluer l'impact de leurs messages sur la population de consommateurs qu'ils souhaitent sensibiliser à leurs produits. Les campagnes de communication qu'ils mènent reposent le plus souvent sur la combinaison de différents médias et leur objectif est d'optimiser cette combinaison. Les quotidiens doivent, dans le cadre de ce *médiaplanning*, démontrer qu'il est intéressant de communiquer dans leurs pages. Pour légitimer leur expertise, les régies ont besoin de disposer de données incontestables⁵, ce qui rend l'utilisation d'études plus qualitatives délicate, car celles-ci sont plus sujettes à caution pour les agences médias⁶. Les régies ont pourtant intérêt à démontrer l'attachement des lecteurs à leur journal, l'attention qui lui est portée pouvant favoriser la réception des messages publicitaires⁷. L'objectivation du support est cependant d'autant plus efficace qu'elle permet une comparaison des titres entre eux, ce qui explique le recours généralisé à l'analyse des résultats d'audience en termes de puissance ou d'affinité⁸. Mais les études d'audience ne servent pas seulement à comparer des supports ; elles sont aussi utilisées dans la négociation du prix des encarts publicitaires, la différence entre les tarifs affichés et les tarifs réels étant souvent importante.

5 Une structure interprofessionnelle (AUDIPRESSE) a été créée en 2007 pour contrôler les résultats des principales études du marché et définir collectivement les critères d'évaluation d'audience.

6 Ces études étant commandées par les régies, les annonceurs peuvent à bon droit s'en méfier en pensant notamment que les résultats défavorables auront été écartés.

7 Les commerciaux intègrent dans leurs argumentaires la notion de « contexte éditorial », qui sert à valoriser les contenus rédactionnels auprès des annonceurs. Un autre moyen de valoriser le support consiste à démontrer l'impact des publicités diffusées (souvent grâce à des panels de lecteurs recrutés sur Internet). Les études d'impact restent assez marginales du fait de leur coût mais nourrissent les préoccupations prioritaires des annonceurs. Voir Schwartzberg (2007, p. 183).

8 La *puissance* d'un support publicitaire correspond au pourcentage d'individus d'une population donnée qu'il peut toucher ; elle mesure la pénétration de celui-ci sur la cible considérée. L'*affinité* d'un support publicitaire correspond à la part que représente le groupe ciblé dans la structure globale de l'audience de ce support ; elle mesure la proximité du titre avec la cible.

Ainsi, le marché du lectorat, loin d'être exclu des discussions entre les annonceurs et la régie, en est bien plutôt l'élément central. À côté d'un mode de valorisation des informations propre aux dimensions industrielles de la presse quotidienne, il existe des différences liées aux particularités de chaque titre, qui rendent les conditions de l'optimisation de la production dépendantes d'un contexte local de concurrence. Nous pouvons nous appuyer ici sur l'approche structurale d'Harrison White, qui pose le marché comme une structure de producteurs se répartissant dans l'espace de la demande, elle-même fractionnée, par des stratégies de positionnement dans des « niches » (Leifer et White, 1987).

Les éditeurs élaborent un produit dont les qualités et le prix sont définis à partir des informations dont ils disposent sur l'état du marché et les attentes des consommateurs. D'après Eric Leifer et Harrison White (*ibid.*) les producteurs peuvent, en considérant les coûts engagés pour un niveau donné de qualité et les recettes probables liées à un certain positionnement sur le marché, définir une position idéale à adopter pour optimiser leur production. Il suffit aux producteurs de se renseigner sur les volumes de ventes obtenus et les prix pratiqués par leurs concurrents dans une période écoulée pour distinguer différentes *niches* sur le marché et établir un positionnement adéquat à leur courbe de coût. Néanmoins, l'action des producteurs se fonde ici sur une courbe de coût qui intègre l'ensemble des qualités du produit. Une description plus fine des formes de différenciation entre journaux peut donc intégrer dans cette évaluation du positionnement une définition plurielle des qualités. Le positionnement politique, envisagé selon un modèle linéaire gauche/droite, peut par exemple être analysé comme l'une des qualités évaluées par les lecteurs et pouvant servir à différencier les journaux. La demande s'oriente sur un bien du fait d'une proximité idéologique ou d'une appartenance politique, et l'éditeur valorise auprès des lecteurs un positionnement spécifique dans l'espace politique⁹. Plus généralement, le positionnement dans l'*espace des qualités* (Callon, Meadel et Rabeharisoa, 2000) permet au lecteur de comparer le journal à ses préférences et d'opter pour le bien

9 Voir Hotelling (1929) et son utilisation sur le cas de la presse par Gabszewicz, Laussel et Sonnac (2002).

qui leur correspond le plus, le processus de valorisation étant lié à une opération d'évaluation du bien par l'acheteur. Ainsi, même si le choix d'une ligne éditoriale n'est bien sûr pas le résultat direct de la valorisation sur le marché des annonceurs, il n'en a pas moins des conséquences importantes sur cette valorisation, puisqu'il va déterminer le lectorat potentiel du titre (son volume, mais aussi sa composition socio-professionnelle par exemple) et que ces données constituent les variables déterminantes du choix des annonceurs¹⁰.

On retrouve le lien déjà évoqué entre les deux marchés de la presse. Quoique théoriquement défini à l'avance par les régies, le prix de l'encart publicitaire est en fait négocié avec les annonceurs par les commerciaux. Qu'il s'agisse de contrats annuels ou d'accords plus ponctuels, les agences médias obtiennent des remises importantes qui contribuent au maintien d'une certaine opacité des transactions¹¹. Le « taux de négociation » obtenu par les agences, c'est-à-dire le pourcentage de remise par rapport au tarif affiché, est un enjeu central des relations entre acheteurs et vendeurs d'espaces publicitaires et celui-ci est le plus souvent discuté sur la base du rapport entre le prix d'achat par l'annonceur et l'audience ou le nombre d'exemplaires diffusés obtenus pour ce tarif. La régie vise dans ce cadre l'obtention d'un prix élevé quand l'annonceur cherche l'optimisation de son investissement.

Les études d'audience et les chiffres de diffusion des journaux sont rapportés, dans la négociation entre régies publicitaires et annonceurs, au prix réel auquel sont vendus les espaces publicitaires. Différents ratios permettent de calculer le rendement d'une insertion publicitaire. Le *coût aux 1000 exemplaires diffusés* établit l'investissement publicitaire nécessaire pour une diffusion dans 1000 numéros. Ce coût peut être mobilisé dans la signature de contrats annuels, quand la né-

10 Les éditeurs peuvent par exemple chercher à atténuer le positionnement politique du journal pour élargir le lectorat et donc attirer les annonceurs, voir Gabszewicz, Laussel et Sonnac, *op. cit.*

11 Les remises sur les tarifs affichés (autour de 50 % en moyenne dans la presse), peuvent dépasser les 70 % dans certaines transactions. La loi Sapin du 29 janvier 1993 a obligé les régies à facturer les insertions publicitaires directement aux annonceurs (et non aux agences médias) pour moraliser les échanges. Le principe de la négociation n'a pas disparu pour autant mais la pratique d'une surfacturation des annonceurs a été écartée. Voir Schwartzberg, *op. cit.*, pp. 190-197.

gociation ne porte pas sur des campagnes de communication pour des produits particuliers et donc sur des cibles d'audience précises mais sur un tarif forfaitaire¹². Une large part des recettes publicitaires provient cependant de campagnes plus ponctuelles, destinées à promouvoir des produits spécifiques ou à communiquer autour d'une marque à l'intention de catégories de consommateurs ciblées. Les ratios utilisés par les agences médias pour évaluer le rendement de leurs investissements sont dès lors plutôt fondés sur le coût pour atteindre 1000 personnes appartenant à une cible donnée. Le coût du contact avec cette audience ciblée est calculé à partir des études d'audience et du prix de vente de l'encart publicitaire et il offre, comme dans le cas du *coût pour 1000* basé sur la diffusion, un point de comparaison entre les différents titres pour un investissement donné. La valorisation du support par la régie va se fonder sur le calcul de ce rendement¹³, dont le dénominateur (l'audience) échappe à l'influence de la régie mais dont le numérateur (le coût) est négocié par l'agence médias et la régie. L'objectivation du support fonde ainsi une évaluation marchande, la négociation du prix des espaces publicitaires étant liée aux caractères du lectorat de chaque titre et à la correspondance entre les résultats d'audience et la cible recherchée par l'annonceur¹⁴.

La relative stabilité des mesures d'audience (dont la publication est souvent annuelle ou semestrielle), tranche avec la variabilité du prix des insertions publicitaires. Outre les négociations de contrats annuels, tous les tarifs sont négociés

12 Le responsable du service marketing d'une régie publicitaire indique par exemple: « Prenez un accord-cadre avec Renault. Ils ont différents modèles, de la Clio à l'Espace. Vu que l'accord qui va être mis en place avec la régie concerne toutes les Renault et qu'ils peuvent passer de la publicité pour tous les modèles à un tarif qui est prédéfini à la base, ils n'ont pas envie de s'embêter en fonction de la cible. Pour la Clio ou la Twingo la cible va plutôt être constituée de femmes urbaines ou de jeunes, pour l'Espace cela va plutôt être des gens plus âgés, etc. Donc ils prennent le critère de diffusion » (Entretien, 28/12/2007).

13 Le rendement calculé est comparable aux calculs d'ingénieurs, visant l'attribution rationnelle de ressources rares, l'allocation des ressources se traduisant ici par des budgets publicitaires répartis entre les différents supports. Voir Vatin (2008); et sur l'émergence et les enjeux du principe d'optimisation mobilisé par les ingénieurs: Grall (2003).

14 Un autre indicateur, le *Gross rating point* (GRP), est mobilisable dans la négociation. Il s'agit d'un indicateur de pression publicitaire, qui est construit en multipliant la couverture sur une cible donnée (le pourcentage de la cible qui est atteint) par le nombre d'insertions du message. Comme la diffusion ou l'audience il fait l'objet d'un calcul de rendement par le biais du « *coût au GRP* ».

par les régies et les agences médias. Les calculs de rendement cadrent ainsi les rapports commerciaux ; ils sont mobilisés par les acteurs de l'offre pour assurer un prix de vente satisfaisant et par les acteurs de la demande pour obtenir des remises substantielles. Même si la relation marchande comporte des éléments plus subjectifs d'évaluation du support, voire de qualité relationnelle des commerciaux, les mesures de diffusion et d'audience servent de points d'appui dans cette discussion des tarifs¹⁵. L'importance relative du nombre des cadres actifs ou des personnes à hauts revenus dans le lectorat de la presse quotidienne, en comparaison des caractéristiques du public des médias plus « puissants » en termes d'audience que sont la télévision ou la radio constitue un argument majeur dans la valorisation des journaux auprès des annonceurs¹⁶. La comparaison des taux de pénétration de chacun des titres sur cette cible et celle de la proximité des différents titres en concurrence avec cette catégorie de consommateurs est donc mobilisée par les acteurs du marché pour optimiser leur investissement publicitaire. Elle peut conduire aussi, dans certains cas, à la mise en place d'une tarification différentielle. En effet, un annonceur dont la cible commerciale est moins bien couverte par le support peut bénéficier de conditions tarifaires relativement favorables, ce qu'illustre un responsable marketing :

« En théorie le tarif est le même en fonction du secteur, mais en pratique vous serez plus tenté de faire une petite remise supplémentaire à un annonceur qui a moins de raisons de venir chez vous. Par exemple si demain il y a un lessivier qui veut communiquer sur sa nouvelle lessive. En admettant qu'on veuille faire venir ce type d'annonceur (...). On le fera à des conditions supérieures [i.e. plus favorables] à ce qu'on peut faire pour Luftanza, qui rentre plus facilement et de façon plus pertinente chez nous » (Entretien, op. cit.).

La définition du prix de vente des encarts dépend par conséquent de choix commerciaux fondés autant sur les caractéristiques de l'annonceur que sur celles du support ; le prix est

15 La valorisation des caractéristiques du support dépend néanmoins de la connaissance par les commerciaux de la régie de la cible visée par l'annonceur, ce qui n'est pas toujours le cas et peut constituer une ressource stratégique pour les agences médias dans la négociation.

16 L'importance des catégories socio-professionnelles supérieures dans le lectorat des quotidiens intervient pour une large part dans l'évaluation du support, au même titre que la diffusion, voir Thompson (1989).

finalement construit à partir d'une évaluation réciproque du demandeur et de l'offreur. Une fois négociés le prix, le nombre et l'emplacement des insertions publicitaires¹⁷, les contenus fournis par les annonceurs peuvent intégrer les pages du journal. Parallèlement, le niveau des ventes et les prix pratiqués par les commerciaux de la régie sont intégrés à la gestion financière du journal par le biais d'une « recette moyenne » par page, qui sert aux prévisions de pagination. C'est cette seconde phase et ses conséquences sur les conditions concrètes de fabrication des journaux que nous allons maintenant étudier.

LA VALORISATION DU SUPPORT : ENTRE ENCARTS PUBLICITAIRES ET RUBRIQUES REDACTIONNELLES

L'utilisation du quotidien d'information comme un support publicitaire implique de vendre à des annonceurs un espace qui ne pourra pas être utilisé par les journalistes. La gestion industrielle de la production nécessite par ailleurs de définir et de répartir l'espace du journal en rapportant les coûts engagés dans la fabrication aux recettes des ventes et de la publicité. Un *budget annuel de pagination* sert à contrôler au fil de la production le nombre adéquat de pages rédactionnelles en fonction des recettes du journal. Le rendement considéré ici est celui de l'espace rédactionnel obtenu pour une quantité donnée de publicité et il permet, sous réserve d'ajustements aux besoins réels de la rédaction, de traduire la valorisation du support auprès des annonceurs et des lecteurs en nombre de pages à consacrer au traitement de l'actualité. Il reste alors à mettre en page les articles selon les contraintes de pagination dégagées, tout en tenant compte de la « formule éditoriale » du journal. Pour assurer une gestion serrée des coûts de pagination tout en offrant aux lecteurs des contenus suffisamment étoffés, il faut donc réaliser un ajustement fin entre la valorisation publicitaire du support et les aléas du traitement journalistique de l'actualité. Le secrétariat de rédaction, qui occupe notamment une fonction de relecture des articles et de mise en page du journal¹⁸, a pour rôle, en aval de la

17 Les emplacements sont négociés au même titre que les tarifs, une publicité en « Une » n'étant pas équivalente à une publicité en fin de journal. De même, la diffusion prévue du journal peut influencer sur les tarifs. Un responsable du marketing explique que sa régie propose « un tarif pour chacun des emplacements et pour chaque jour » (Entretien, 13/03/2008).

18 Voir Mathien (1989, pp. 113-117) et Blin (2002).

chaîne de fabrication, de définir selon le budget de pagination et en accord avec la rédaction le nombre de pages dont disposera quotidiennement chacun des services rédactionnels.

Le *budget annuel de pagination* permet de traduire un objectif économique en mesure opératoire. En effet, c'est sur la base de ce budget que le secrétariat de rédaction construit la maquette du journal, pour répondre aux besoins de la rédaction tout en garantissant un niveau suffisant d'espace alloué à la publicité. L'établissement de cette mesure de la pagination part d'une prévision des recettes du journal pour l'année suivante. Le budget global, qui comporte les recettes de la vente aux lecteurs et celles de la publicité, sert de base pour dégager une ligne de coût qui sera consacrée à la pagination. Les recettes de ventes estimées (et donc le niveau de diffusion) servent à la régie pour établir un objectif commercial, à partir duquel est déduit un nombre de pages de publicité (le prix moyen des pages de publicités par secteur d'annonceur permet de passer du chiffre d'affaires prévisionnel au nombre de pages de publicité). La situation peut être représentée par un modèle « en cloche » où l'optimum se dégage dans un compromis entre les effets de deux variables liées qui agissent en sens contraire : en l'occurrence, les recettes publicitaires et les recettes de ventes. Dans la pagination du journal, l'espace occupé par les annonceurs, qui génère les recettes publicitaires, est soustrait à l'espace occupé par la production rédactionnelle, qui motive les ventes aux lecteurs¹⁹. Il faut donc trouver l'optimum dans la répartition de la pagination entre encarts publicitaires et rédac-

19 Le modèle est bien sûr plus complexe, puisque les recettes publicitaires elles-mêmes ne peuvent se réaliser que si le journal bénéficie d'un lectorat, ce qui suppose que celui-ci y trouve matière à lecture. On peut toutefois identifier, pour expliciter cet enchaînement complexe de déterminations, deux types de publications qui constituent des cas-limites du modèle rapidement brossé ici : les journaux publicitaires gratuits (leur lectorat n'y trouve aucune information autre que publicitaire) d'une part, les journaux, tels le *Canard enchaîné*, qui, pour garantir leur totale indépendance rédactionnelle, refusent toute publicité. L'économie de ces deux types de journaux ne repose que sur un seul marché associé à un seul type d'informations (marché des annonceurs et information publicitaire d'un côté, marché du lectorat et information rédactionnelle de l'autre). Un cas à part est celui des journaux d'information gratuits : leur financement est uniquement assuré par les annonceurs, mais ils sont lus pour leur contenu rédactionnel. Le problème de l'équilibre dans la pagination entre publicité et rédactionnel demeure, alors même qu'il n'y a que des recettes publicitaires. Il s'agit là de l'imitation d'un modèle économique longuement éprouvé dans les médias audiovisuels privés à accès libre : radio, puis télévision et maintenant Internet.

tionnel, c'est-à-dire une clé de répartition dans la composition du journal entre ces deux types de publication.

Une fois trouvé ce point d'équilibre fragile dans la pagination du journal entre publicités et rédactionnel, il devient possible d'organiser la pagination quotidienne, en répartissant le volume de pages obtenu entre les différentes rubriques selon la maquette du journal (nombre de pages par rubrique, suppléments)²⁰ et en intégrant des variations conjoncturelles²¹. Le budget prévisionnel de pagination est par ailleurs mobilisé par le contrôle de gestion et la direction générale du journal pour suivre l'utilisation par la rédaction des moyens qui lui sont alloués. Cependant, ce budget n'offre encore qu'une estimation moyenne du nombre de pages disponibles pour le rédactionnel et de leur répartition entre les rubriques. Le budget de pagination, construit à partir de la valorisation du bien, doit être utilisé selon les besoins précis de la rédaction et selon les ventes effectives d'espaces publicitaires réalisées par la régie. Le secrétariat de rédaction est au cœur de cette mobilisation pratique du budget de pagination, qui opère une nouvelle qualification du produit.

Les prévisions de pagination calculées sur la base des objectifs de vente et des objectifs commerciaux de la régie commencent à intégrer le cycle de production du journal quelques jours avant sa parution, quand les achats d'espace publicitaire sont effectués par les annonceurs. La régie peut à ce moment confirmer ou infirmer la pagination prévue et fournir un bordereau des publicités à insérer (avec la page, le format, les publicités en noir et blanc ou en quadrichromie, le nom de l'annonceur) et une pré-implantation des contenus publicitaires dans les pages²². Il revient au secrétariat de rédaction (ou à un service spécifique qui lui est rattaché) d'ajuster l'espace

20 La mise en œuvre d'une prévision de maquette reste à ce stade une modélisation qui servira de base à la construction du journal mais qui ne pourra être utilisée dans l'activité pratique des journalistes qu'une fois adaptée aux besoins quotidiens des services rédactionnels.

21 Les recettes publicitaires ne sont pas homogènes sur l'année et la réduction du lectorat durant certaines périodes de l'année (vacances scolaires, week-ends prolongés) imposera une réduction de la pagination.

22 Les systèmes informatiques de la régie et de la rédaction sont distincts, le premier servant à recenser les espaces vendus par les commerciaux et le second à définir la maquette accessible aux journalistes.

attribué à la publicité en fonction des contenus rédactionnels en tenant compte, en outre, d'une contrainte technique d'impression. L'impression du journal par des rotatives, qui fonctionnent avec des plaques offset associées par deux ou par quatre, impose en effet des contraintes de format. On ne peut procéder à un ajustement continu du volume total du journal : pour respecter les ratios établis entre la publicité et les pages rédactionnelles, il faudra, suivant les cas, augmenter ou diminuer le nombre total de pages de deux ou de quatre, ce qui n'est pas forcément possible dans les conditions d'urgence qu'impose la sortie journalière du titre (voir *infra*).

Une diminution de pagination rédactionnelle implique de ne pas diffuser ou de ne pas produire certains contenus mais, inversement, une augmentation de pagination liée à un ajout de publicités doit être couverte par une augmentation corrélatrice des contenus rédactionnels. La gestion de la pagination est ainsi dépendante des achats effectifs des espaces publicitaires mais aussi des capacités de production de la rédaction. Par ailleurs, une pagination augmentée à une date donnée pour des raisons éditoriales devra être réduite un autre jour pour compenser le surcoût et tendre vers la pagination annuelle prévue²³. Le passage du budget prévisionnel de pagination à la pagination réelle se fonde donc sur la pondération du nombre de pages de publicité pour obtenir le nombre de pages attribuées à la rédaction (avec des variations possibles autour d'un rapport annuel moyen) et doit passer par une maîtrise des contraintes techniques de fabrication.

23 Une responsable d'édition constate par exemple : « parfois on est à la limite, le journal comporte beaucoup de publicités mais on en a pas suffisamment pour augmenter de deux pages, ou alors on sait d'expérience que c'est un jour où il n'y aura pas beaucoup d'actualité donc ce ne sera pas la peine d'étaler sur deux pages de plus, la rédaction n'aura pas forcément de quoi remplir donc ce n'est pas la peine de gâcher du papier. Il vaut mieux avoir un journal un peu contraint mais avec des papiers bien écrits qu'un peu au large mais avec du remplissage. Et du coup, c'est ce qui nous permet de respecter le budget de pagination en essayant d'être au plus près des besoins réels de la rédaction et de ne pas gâcher du papier, parce que ça coûte très cher » (Entretien, 18/12/07). Ce que confirme un responsable de la pagination d'un autre titre : « Si j'ai tous les jours quatre pages de publicité de plus, il y aura plus de pages mais le ratio rédactionnel sera toujours le même. (...) Ou alors tu peux décider de serrer, parce que les rubriques n'ont pas de quoi fournir pour ce volume. Dans ce cas tu es en négatif et c'est comme cela que tu récupères de la pagination. Donc c'est au jour le jour, tu peux décider un jour d'augmenter parce que l'actualité l'exige et, inversement, il y a des jours où ils sont un peu serrés, par exemple le 15 août on serre » (Entretien, 11/10/07).

Par ailleurs, les contraintes de « rubricage » du journal doivent également être considérées dans la gestion de la pagination au jour le jour. Un nombre défini de pages est en effet théoriquement fixé pour la plupart des rubriques du journal mais les choix d'emplacements et de formats des publicités par les annonceurs peuvent conduire à augmenter ou réduire le nombre de pages d'une rubrique si l'espace rédactionnel qui lui est attribué apparaît, au vu de l'actualité, insuffisant ou, au contraire, trop important. De même, si une actualité importante dans différentes rubriques n'est pas associée à un volume suffisant de publicité, un arbitrage portant sur la pagination à accorder à chacune d'elle est exercé, soit directement par la rédaction en chef et le directeur de la rédaction (en conférence de rédaction ou de manière plus informelle), soit indirectement par le secrétariat de rédaction sous l'autorité des premiers. L'évaluation de l'importance relative des différents événements à couvrir est en effet une prérogative de la hiérarchie du journal²⁴.

L'élaboration de la pagination, une fois effectués les arbitrages nécessaires, peut cependant encore évoluer si une publicité est annulée ou déplacée, ou si une nouvelle publicité est introduite. La réactivité vis-à-vis des annonceurs est un enjeu économique pour les entreprises de presse. En effet l'importance des recettes publicitaires dépend pour une part de la capacité du journal à accepter des insertions tardives. La contrainte de l'horaire de bouclage s'impose comme une limite à la souplesse de la gestion de la pagination mais des modifications peuvent intervenir jusqu'à quelques heures avant le bouclage. Dans ce cas, comme quand un événement important se produit et peut encore être traité dans l'édition du jour, une modification du volume ou de la répartition des pages est effectuée. De nouveaux arbitrages entre les rubriques ont lieu, certains articles pouvant être reportés dans une autre édition. Mais les possibilités de modification de la pagination restent dépendantes de l'état d'avancement de la pro-

24 Plus généralement, la hiérarchie de l'entreprise correspond à la hiérarchie des responsabilités éditoriales et le directeur du journal, souvent directeur de publication, est responsable des contenus sur le plan journalistique mais aussi juridique.

duction rédactionnelle des pages et des moyens dont dispose la rédaction pour faire évoluer les contenus²⁵.

Cette étape de la production du journal a été largement informatisée depuis une vingtaine d'années et la souplesse des outils utilisés autorise des manipulations plus nombreuses et plus rapides. Elle n'en reste pas moins une composante importante de l'organisation industrielle de la presse imprimée, en raison des contraintes techniques lourdes de la fabrication. Les difficultés rencontrées sur le marché publicitaire imposent par ailleurs de renoncer à certaines modifications préjudiciables aux annonceurs ou de reporter sur la rédaction les effets de changements de maquette demandés par la régie et qui peuvent difficilement être refusés. Le marché publicitaire, traduit par des emplacements réservés sur les pages du journal, va ainsi au final fortement contribuer à ordonner la trame du journal, trame dans laquelle s'inséreront les contenus rédactionnels proprement dits, hiérarchisés en fonction des choix éditoriaux de la rédaction. Outre la sélection des informations et leur traitement par les journalistes, la fabrication du journal imprimé requiert en effet d'assembler les différents contenus au sein des pages. L'optimisation sous contrainte de la pagination se reporte donc au niveau de la mise en pages des articles, dont les formats doivent être ajustés au déroulé du journal.

Le traitement des informations s'inscrit dans un cadre organisationnel particulier, qui recouvre un découpage des informations en rubriques. La sélection et le traitement des faits d'actualité comme leur mise en pages sont soumis à ce découpage préétabli. La nature des rubriques mais aussi leur présentation visuelle sont intégrées dans une « formule éditoriale » qui contribue à la différenciation des journaux et sert de support à une stratégie de fidélisation des lecteurs. Avec les positions politiques ou les valeurs du journal, qui marquent une identité spécifique du titre par rapport à ses concurrents, les modes d'écriture et la présentation graphique font partie des qualités qui peuvent être mobilisées par les consommateurs dans leur décision d'achat. Nous envi-

25 La stratégie économique adoptée par le titre intervient également, comme l'illustre le cas du *Parisien/Aujourd'hui en France* qui fait de la « réactivité » à l'actualité un élément majeur de son identité éditoriale.

sagerons les relations entre les contenus journalistiques et la construction formelle des quotidiens en nous intéressant au travail de mise en pages et à ses contraintes, qui se situe en aval du cycle de production et prépare la diffusion du bien imprimé en direction des lecteurs.

La mise en pages des articles dans le journal se fonde sur une gestion des formats qui ne peut s'abstraire de l'espace limité dont disposent les journalistes pour traiter l'actualité. Le premier type d'arbitrage à effectuer concerne l'importance reconnue aux informations et l'angle sous lequel elles seront traitées. Après avoir consulté les journalistes spécialisés de leur service et une fois informés des emplacements attribués aux publicités, les chefs de service définissent une « commande » qui précise l'angle et le lignage de l'article à réaliser par le journaliste. Les secrétaires de rédaction élaborent une maquette de la page dans laquelle est prévu l'article et la conférence de rédaction permet la validation et la formalisation des décisions prises dans les services. Le travail de mise en pages consiste, outre le calcul de la place qui peut être accordée à l'ensemble des articles, à suivre l'avancement de la production de la copie et à gérer les aléas liés à l'évolution possible de l'information ou des implantations publicitaires. Les lignages peuvent varier si des événements inattendus se produisent ou si un sujet traité prend une importance qu'il n'avait pas au moment de la commande. De même, les besoins d'une rubrique ou une demande de la régie conduisent éventuellement à déplacer des publicités et donc à modifier l'organisation interne des pages. La construction de la maquette ainsi que la maîtrise des impondérables repose sur l'utilisation d'un ratio entre les dimensions de la page et le format des articles, qui détermine le nombre d'articles qu'il est possible de mettre en pages ; les petits formats, ainsi que les brèves, chronologies ou synthèses qui appuient les articles jouent le rôle de variable d'ajustement.

Le développement des logiciels de mise en pages a permis des gains de temps et d'efficacité dans cette étape de la fabrication et a rendu possible une plus grande souplesse dans l'ajustement des contenus, ainsi qu'une meilleure prise en compte par les journalistes des contraintes de calibrage

des articles²⁶. Comme l'indique un secrétaire de rédaction qui compare les nouvelles procédures de mise en pages à celles qui les ont précédées :

« [Dans les années 1990] On avait des maquettes au format des pages qu'on faisait au crayon à toute vitesse, on s'apercevait en descendant au « marbre »²⁷ qu'on recevait de la copie qui était très mal calibrée, il y en avait qui était écrite à la main, d'autres fois à la machine, avec des machines réglées diversement, des bouts de dépêches étaient collées entre deux paragraphes. Tout cela faisait une copie qui était très difficile à calibrer (...). Alors que maintenant, dans un souci de rationalisation et pour réduire le temps de fabrication du journal on fait des menus beaucoup plus précis, on commande des longueurs et les papiers arrivent à peu près aux longueurs désirées. » (éditeur au service « International » du Monde)

L'organisation rationnelle des pages est également liée à l'utilisation des illustrations (photographies et infographies) qui peuvent accompagner les articles. De la même manière que pour la réalisation des articles, les illustrations font l'objet d'une « commande » (les commandes de photographies sont faites par le responsable du service photo, sur son initiative ou après une sollicitation par un autre service) et elles sont intégrées dans le journal après un recadrage éventuel. Les secrétaires de rédaction, chargés de construire la maquette des pages, évaluent la place que chaque élément (texte, illustration, publicité) peut occuper. Ils interviennent ensuite sur deux variables pour élaborer la maquette souhaitée : la taille des articles (en les réduisant et en les réécrivant partiellement si besoin) et la taille des illustrations (par exemple en recadrant les photographies). L'un des objectifs affichés de l'utilisation de nouveaux systèmes informatiques qui permettent une plus grande préparation des pages en amont de la production et une organisation plus formalisée de la mise en page est de favoriser une combinaison mieux équilibrée des

26 Les systèmes informatiques récents sur lesquels sont produits et mis en pages les articles permettent par exemple d'établir des cadres préalables dans lesquels sont « coulés » ou rédigés les textes. Un bloc ajusté à une longueur donnée sert à visualiser la place de l'article dans la page et des signaux visuels (changement de couleur du bloc) indiquent que le lignage est atteint ou dépassé.

27 Le terme de « marbre » renvoie à l'univers de la composition au plomb, quand les ouvriers typographes (« compositeurs » ou « monteurs ») assemblaient les formes en plomb sur des tables en pierre. Le terme s'est maintenu après le passage de la composition « chaude » (par fusion du plomb) à la composition « froide » (photocomposition).

contenus, en prévoyant des espaces pré-maquettés pour les illustrations au même titre que pour les articles. La construction des « formules éditoriales » et la volonté d'améliorer l'ergonomie des supports d'informations intègre ainsi la question du rapport entre les différents contenus. La valorisation du journal auprès des lecteurs repose en effet sur la nature et la qualité des contenus mais aussi, pour une part, sur l'organisation graphique des pages qui produit des repères mobilisables par les acheteurs.

De même que le positionnement politique ou les valeurs défendues par un titre, le contenu et la taille des rubriques contribuent à définir l'offre éditoriale qui sera offerte aux lecteurs. L'étude des pratiques de lecture sert aux gestionnaires des entreprises de presse pour mieux comprendre le comportement des lecteurs et leur rapport aux journaux, et elle est de plus en plus fréquemment intégrée aux politiques éditoriales pour affiner la maquette ou le format des articles (Barbier-Bouvet, 1993). La charte graphique contraint au même titre que les normes de pagination l'action des secrétaires de rédaction, car, à chaque élément textuel (titre de « Une » ou titre de rubrique, intertitre, format d'article, etc.) correspond une police et un corps de caractères. Cette mise en cohérence de la présentation des contenus, qui la stabilise, est un moyen de soutenir la fidélité de l'acheteur qui peut adopter des habitudes de lecture sur un titre particulier. À l'inverse, l'introduction d'une nouvelle « formule » du journal peut servir à bousculer les routines (de travail dans l'univers de la production et de lecture dans celui de la demande) pour réorienter les pratiques vers de nouvelles caractéristiques du journal. Les éditeurs peuvent donc s'attacher des lecteurs, mais aussi les détacher de titres concurrents en modifiant et en stabilisant les caractéristiques propres de leur journal²⁸. Le lancement régulier de « nouvelles formules » des journaux montre l'intérêt des éditeurs pour ce type d'interventions sur leurs produits²⁹.

28 Les journaux sont des biens à la fois très individualisés et fortement substituables les uns aux autres. Voir sur ce type de marché, Callon (2002).

29 La différenciation du prix d'achat, inférieur dans le cadre d'un abonnement (dont le prix peut lui-même varier) relève également de la logique d'individualisation des biens et récompense la fidélité des lecteurs.

Au terme de cette étude, il nous semble important de retenir deux résultats principaux. Tout d'abord, que l'on s'intéresse à la vente ou à la mise en page du journal, il semble difficile de dissocier la qualification du journal de son inscription sur un marché. En fonction des contraintes de l'actualité mais aussi du budget, la taille du journal peut s'agrandir ou se rétrécir, les pages être redessinées, jusqu'à ce qu'un équilibre « satisfaisant » apparaisse. Mais, en retour, la structure de la demande, qu'il s'agisse de celle des annonceurs ou de celle du lectorat, résulte, elle-aussi, de la construction éditoriale du journal. Ensuite, nous avons tenté de montrer que, s'il est fréquent, notamment pour les journalistes, d'opposer la logique commerciale et la logique éditoriale, la construction et la valorisation du journal témoignent d'une intrication étroite de ces deux logiques. Si le journal est vendu deux fois, il n'en reste pas moins dans sa forme concrète un bien unique dont l'homogénéisation suppose l'utilisation de différentes mesures assurant le passage d'une logique à l'autre.

LES VALEURS DE LA CARCASSE

THIERRY ESCALA

LA PLUPART DES ÉCRITS sur les relations marchandes ont tendance, soit à séparer, soit à opposer la formation du prix et le jugement sur la qualité. Nous aimerions montrer qu'une telle distinction n'est pas opératoire lorsque le regard de l'observateur se place au niveau de l'activité concrète de mise en marché (Agostini, et Sainte Marie, 2003; Callon, Meadel et Rabeharisoa, 2001). Alors que, en général, le produit est appréhendé comme *déjà qualifié*, ce déplacement du regard amène à le considérer comme objet d'un *travail de qualification*. Ce changement de focale nous permet de repenser le lien entre évaluation et valorisation. Selon la théorie économique néo-classique, la qualité des biens est révélée par leurs prix; évaluer et valoriser sont ainsi confondus. L'économie des conventions, en revanche, a souligné la nécessité d'un accord préalable à l'échange sur la qualité des biens et la pluralité des modes d'évaluation possibles. Le jugement sur la qualité est premier et la réalisation de l'échange *via* la formation d'un prix en dépend. Notre enquête sur les actes d'évaluation et de qualification de l'Agneau fermier Label Rouge nous a montré que, dans ce cas au moins, le rapport entre évaluation et valorisation du produit ne peut ni se réduire à la fusion admise par la théorie néoclassique, ni s'inscrire dans le schéma linéaire suggéré par la théorie des conventions.

Quand le regard se porte sur l'activité de mise en marché, la valorisation de l'agneau apparaît sous la forme d'une chaîne de valeur. Avant d'arriver à l'étal, l'agneau a d'abord acquis une valeur lors de la transaction entre l'éleveur et l'abatteur. Ensuite, l'abatteur a négocié son prix avec son

distributeur¹ qui le proposera enfin au consommateur. Dans cette perspective d'analyse longitudinale du marché, l'abattoir apparaît, non seulement comme le lieu où se déroule l'opération technique d'abattage, mais aussi comme un espace économique pivot entre l'univers de l'élevage et celui de la boucherie. L'activité d'évaluation et de valorisation qui s'y déroule opère une médiation entre deux espaces économiques dont les modes de régulation sont *a priori* disjoints. Nous verrons que ce processus d'évaluation-valorisation se déroule en deux temps, correspondant à deux principes d'évaluation des carcasses. Le premier principe d'évaluation est tourné vers l'amont. Fondé sur une convention d'équivalence et de hiérarchisation du travail d'élevage, il conduit à attribuer aux carcasses une valeur qui se répercute directement sur les revenus des éleveurs. Le second principe d'évaluation est au contraire tourné vers l'aval : il repose sur une singularisation des carcasses en fonction des attentes des consommateurs finaux et des modes de commercialisation (boucheries traditionnelles et grandes surfaces notamment) et confère la valeur commerciale finale au produit.

DE L'ÉLEVAGE À L'ABATTAGE : LA VALEUR DE L'ÉLEVEUR

La production d'agneau reste très saisonnière, avec une forte production au second trimestre et un creux avant les fêtes de fin d'années. En conséquence, les fluctuations de prix sur ce marché sont relativement importantes, ce d'autant plus que des importations massives peuvent faire chuter subitement les prix. Par ailleurs et contrairement au cas d'autres produits de boucherie tel le porc, l'agneau n'est pas un animal ayant subi une forte standardisation. Jusqu'à présent, la production d'agneaux est, en France, caractérisée par la variété des modes d'élevage et celle de la morphologie des animaux qui en découle.

L'engagement des éleveurs du Quercy dans une norme de production, l'agneau « Label Rouge », répond à leur souhait d'une meilleure régulation de ce marché et à leur volonté

1 Dans le cadre du Label Rouge étudié ici, les grossistes sont très peu présents. Même si leur médiation rend plus complexe la formation du prix, elle ne modifie en aucun cas le propos général tenu ici. Pour simplifier nous assimilerons les grossistes à l'ensemble des distributeurs.

d'améliorer leur position face aux intermédiaires que constituent les abatteurs, les bouchers et la grande distribution. Cette stratégie des producteurs s'est traduite en premier lieu par la constitution d'un groupement de producteurs. Cette structuration collective visait à stabiliser le revenu des producteurs en éliminant les aléas caractéristiques de la vente directe (marché de gré à gré)². Les éleveurs attendent d'une telle organisation de marché qu'elle leur garantisse l'écoulement régulier de leur production et une certaine stabilité de leur revenu global, mais aussi qu'elle assure un principe d'équité en valorisant chaque bête à sa « juste valeur ». L'organisation de marché remplit d'abord une fonction assurantielle en réduisant les variations saisonnières du revenu des producteurs. Par ailleurs, la gestion collective du label renforce la stabilité des débouchés. Enfin, la prise en charge de la variété des bêtes s'effectue à travers une tarification différentielle en fonction d'une mesure de la qualité des carcasses, réalisée lors de l'abattage, ce qui permet d'évincer toute logique de marchandage, caractéristique des marchés de gré à gré. Toutefois, dépossédés ainsi de leur capacité à faire valoir directement leur point de vue sur la valeur des bêtes, les éleveurs pourraient en arriver à douter de la justesse des évaluations effectuées sur leurs carcasses et donc de l'équité dans la répartition du revenu au sein du groupement de producteurs qui découle de ces évaluations. C'est ce risque de perte de confiance qui conduit à la stricte organisation économique de l'abattoir que nous allons décrire. La structure technico-économique de l'abattoir vise tout à la fois à assurer l'écoulement fluide de la production, des éleveurs vers les consommateurs, et à garantir une valorisation équitable des bêtes pour les éleveurs. Le classement des carcasses constitue en ce sens l'acte économique central de l'abattage à partir duquel on peut comprendre toute la structuration de la filière, vers l'amont, comme vers l'aval.

Quels sont les principes du classement des carcasses ? Au regard du rendement boucher, les qualités des animaux ne sont pas identiques. Le classement des carcasses a été progressivement élaboré par les pouvoirs publics à partir de schémas anatomiques vétérinaires (Trift, 2003). Ce classement est censé

2 Pour une illustration historique et argumentée, je renvoie au chapitre III de ma thèse (Escala, 2007).

être un indicateur « objectif » du rendement anticipé en viande (Laville *et al.*, 2002). Il prend comme critères de différenciation la forme et l'épaisseur des muscles, soit la *conformation*, qu'il associe à la répartition de la graisse et à son volume, soit l'*état d'engraissement*. A chaque carcasse sont donc affectées deux notes : la première correspond à la classe de conformation représentée, dans un ordre décroissant de qualité par les lettres S, E, U, R, O et P ; la seconde correspond à la classe d'engraissement, notée de 1 à 5) de « *très faible* » à « *très fort* ».

Le système de paiement aux éleveurs repose sur cette classification. Les éleveurs sont en effet payés en fonction du poids de la carcasse pondéré par un indicateur de « qualité » fourni par la grille SEUROP. Le classement des carcasses permet ainsi d'élaborer une *grille de paiement*, représentée ci-dessous :

		<14,5	14,5-16	16-16,5	16,5-17	17-17,5	17,5-18	18-18,5	18,5-19	19-19,5	19,5-20	20-20,5	20,5-21	>21
U	2 & 3	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-
R	2 & 3	-	+	+	+	+	PRIX DE BASE			-	-	-	-	-
R-	2 & 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UR	3+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
O	2 & 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P	2 & 3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
R-OP	3+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UR R-OP	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
UR R-OP	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

FIGURE 1. Grille de paiement

Le prix effectivement payé le kilogramme de carcasse varie autour d'un prix de base indexé sur les cours nationaux, fixé pour une « carcasse type » (soit celles appartenant aux classes R2 et R3 et pesant entre 17,5 et 19 kilogrammes). Ce prix est ensuite pondéré suivant la qualité évaluée lors de l'abattage, en prenant en considération la classe de conformation (les carcasses de la classe U sont mieux valorisées que

celle de la classe P³) et de la classe d'engraissement (les classes extrêmes 1 et 4 sont les moins bien cotées). Cette combinaison est ensuite croisée avec une classe de poids: le prix est en effet majoré (partie en rouge du graphique) si la carcasse tend vers un idéal de poids. Le prix maximum au kilogramme est finalement atteint pour une carcasse légère et de très bonne conformation (carcasses des classes U2 et U3 pesant de 14,5 à 16 kilogrammes). Il est réduit (partie en bleu du graphique) si la carcasse est aux limites de la labellisation voire non labellisable (carcasses des classes O2 et O3 et/ou pesant plus de 20,5 kilogrammes). Une *prime de labellisation*, fixe, s'ajoute au prix ainsi calculé. Les animaux labellisables sont ceux des classes O, R et U pour la conformation, et des classes 2 et 3 pour l'engraissement (zone hachurée du graphique)⁴.

Comme on le voit, l'écart de prix au kilogramme peut être conséquent entre deux carcasses. Par exemple, en 2005, les prix de deux carcasses de poids équivalent (compris entre 14,5 et 16 kilogrammes) différaient de 1,67 euro par kilogramme selon qu'elles étaient classées U2 (labellisable) ou R-3 + (non labellisable). Pour mesurer l'importance de cette différence de prix, il faut la rapporter au prix de base de la carcasse d'agneau, qui variait cette année-là entre les valeurs de 4 et 5 euros le kilogramme. La valeur totale de la carcasse est finalement obtenue en multipliant le prix au kilo par le poids à froid⁵. La grille de paiement établit ainsi l'équivalence entre un dispositif technique d'évaluation et une valeur économique qui constitue le revenu versé aux éleveurs.

L'évaluation réalisée à travers la grille de paiement a une vocation objectivante, qui vise à obtenir la confiance des éleveurs dans le système de répartition du revenu des élevages. Dans leurs exploitations, les éleveurs opèrent un premier tri

-
- 3 La classe E n'est pas utilisée dans l'abattoir de Gramat où nous avons fait nos observations, car il est exceptionnel que le type d'agneau qui y est abattu puisse en relever.
 - 4 La couleur de la chair est également un critère de labellisation. Seulement elle n'intervient pas dans la formation du prix au niveau des producteurs. Nous verrons par contre par la suite qu'elle a son importance pour certains clients.
 - 5 C'est à dire le poids après ressuage, lorsque la carcasse s'est vidée du sang de l'animal et que les muscles se sont refroidis. Ce poids est obtenu en soustrayant 2 % au poids observé au moment du passage de la carcasse à la pesée à la fin de la chaîne d'abattage. Il s'agit là d'une convention réglementaire fixée par les services vétérinaires du ministère de l'agriculture pour l'espèce ovine.

sur leur cheptel, afin de distinguer les agneaux qui leur paraissent correspondre aux critères de labellisation⁶. Mais, ils ne peuvent procéder à cette évaluation de façon sûre, car leurs agneaux ne sont pas alors en état adéquat pour que les critères de labellisation puissent être objectivés. C'est la transformation en carcasse qui va permettre de révéler puis d'interpréter une variété de caractères propres à chaque bête. L'évaluation réalisée lors de l'abattage revient à identifier chaque carcasse comme élément d'une classe de qualité « objective ». Les carcasses sont dès lors hiérarchisables selon leurs qualités individuelles, car comparables dans un espace de calcul objectif (Callon et Muniesa, 2003). Le classement, reposant sur des différences anatomiques, confère à cette évaluation une portée générale, conforme aux normes de valeur zootechniques des éleveurs. Cette grille est un dispositif collectif ayant un caractère de généralité reconnu (Dubuisson-Quellier et Neuville, 2003). Un classement juste pour une valorisation juste est la raison d'être de l'association de la grille de paiement à une évaluation objectivante.

Ce travail d'évaluation des carcasses est confié à un technicien, le « qualiticien »⁷. Celui-ci a été conjointement accrédité par l'Office national interprofessionnel des viandes (Ofival) et par l'organisme certificateur qui a en charge le contrôle du label rouge mobilisé ici. Posté dans une cabine en bout de chaîne d'abattage, le qualiticien effectue à chaud, dans le cours de la production, le travail de classement des carcasses. Il examine celles-ci selon les critères du classement SEUROP en suivant la méthode prescrite par l'Office national interprofessionnel de la viande. Il repère ainsi les éléments anatomiques en touchant la carcasse, puis en l'examinant visuellement à l'extérieur et à l'intérieur. Enfin, il valide son classement sur un poste informatique.

6 Les agnelages s'étalent dans le temps et la croissance des agneaux n'est pas homogène. Les éleveurs doivent donc concilier l'urgence de faire partir certains agneaux avant qu'ils ne soient trop lourds ou trop gras pour le label et la nécessité de regrouper au maximum les départs à l'abattoir pour éviter des déplacements trop fréquents. À cela s'ajoute l'exclusion des agneaux qui ne sont pas conformes au cahier des charges (élevage au biberon, problème sanitaire, perte de la boucle d'identification, etc.).

7 C'est une expression indigène. Il n'existe aucune formation ni aucune qualification officielle portant ce titre, tout au moins pour cette activité.

La compétence professionnelle du qualitatif repose sur sa capacité à traduire rapidement⁸ les caractéristiques de chaque carcasse dans les termes de la grille, c'est à dire à affecter chaque carcasse à une des cases du tableau. Si les éleveurs ne sont pas toujours convaincus du classement de chacune de leur bête, la crédibilité du système de paiement qui résulte du classement tient à la régularité statistique des évaluations effectuées par le qualitatif. Comme le dit un responsable de la coopérative : en général « *ce n'est pas trop déconnant* ».

L'évaluation objectivante du qualitatif permet donc de réduire l'hétérogénéité de la production zootechnique (les caractéristiques singulières de chaque agneau) en une grille tarifaire assez simple. Cette rationalisation technique du jugement constitue le verrou pratique du système de labellisation. Elle assure le fonctionnement de l'organisation de marché en ce qu'elle rend possible une certaine régularité dans les revenus des producteurs et assure une équité de principe entre eux, tout en restant sensible aux variations de prix sur le marché. Le cours du marché à la production (prix de base) ne détermine qu'une partie de la valeur des carcasses. La valeur effectivement payée au producteur est établie en pondérant ce prix de base par les paramètres issus de la grille de paiement. La grille est négociée annuellement entre les organisations de producteurs et les entreprises d'abattage et ne peut être remise en cause durant cette période⁹. De même, la prime de labellisation est fixe. Ces règles de paiement aux éleveurs conduisent donc à la constitution d'un acteur collectif : le groupement de producteurs qui négocie avec l'abatteur, non le prix des carcasses, mais les règles qui président à sa définition. Ainsi, la mesure établie par le classement sert *in fine* à valider et à concrétiser l'engagement de l'éleveur dans la démarche de labellisation.

Nous pouvons donc conclure ce point en remarquant que la concurrence marchande (celle qui se traduit par le prix de base) ne définit qu'en partie la *valeur* reconnue au producteur

8 Selon les périodes de l'année, le débit des agneaux varie de 150 à 250 par heure, ce qui correspond, dans tous les cas, à moins de 30 secondes en moyenne pour l'évaluation d'une carcasse.

9 En fait, même si le partenariat entre les deux opérateurs prévoit une négociation annuelle, la grille est restée inchangée pendant plusieurs années.

pour chaque carcasse. L'opérateur de l'échange entre l'éleveur et l'abatteur est d'abord une évaluation technique, soit une convention de qualité (Eymard-Duvernay, 1989; Gomez, 1994), qui conduit, notamment, à l'attribution du label. Ce label constitue également un lien en aval, qui relie producteur et consommateur *via* l'abatteur. En effet, l'équivalence entre les carcasses opérée par la grille permet d'assurer la régularité du produit selon le cahier des charges du label. Le produit est régulier dans les deux sens du terme. Il est constant et cette constance correspond à la règle établie par la convention de qualité du label. En termes de valeur marchande, le label se traduit par une disposition des consommateurs à payer le produit plus cher.

Toutefois, comme nous allons le voir, la question n'est pas si simple. Si nous descendons la chaîne de commercialisation de l'abattoir, en aval du poste de qualiticien, la logique marchande reprend ses droits, mais de manière assez singulière.

DE L'ABATTAGE A LA CONSOMMATION : LA VALEUR DU BOUCHER

Les « clients » de l'abattoir ne sont pas les consommateurs finaux de viande; ce sont les bouchers et les centres commerciaux. Ces acteurs n'ont pas forcément des attentes homogènes en termes de qualité de viande. Tous, par exemple, ne demandent pas de la viande labellisée, certains parce que cela ne correspond pas à leur stratégie commerciale, d'autres parce qu'ils refusent les tracasseries administratives (contrôles supplémentaires) qu'impose la vente de ce type de produits. Mais, même les clients qui demandent de l'agneau labellisé (bouchers artisanaux ou magasins de grande distribution), peuvent avoir des exigences différenciées en termes de volumes, de qualités et de prix.

Les différentes configurations marchandes ouvertes par la variabilité des attentes nécessitent donc, après l'attribution du label, une réévaluation des carcasses qui prenne en compte ces attentes. Ni la qualification du produit ni son évaluation ne s'arrêtent au classement effectué par le qualiticien. L'une et l'autre doivent être ajustées à l'état de la demande. Le travail d'expédition, dernière étape de la carcasse avant la sortie de l'abattoir, opère cet ajustement. Il revient au « commercial »,

c'est-à-dire à l'employé chargé de négocier et de préparer les commandes, d'opérer ce nouveau tri parmi les carcasses. Deux possibilités s'offrent à lui pour commercialiser les carcasses labélisées par le qualiticien : il peut conserver cette qualification (vendre l'agneau comme « label rouge ») ou au contraire déclasser la carcasse et l'expédier comme agneau « basique ».

Tous les agneaux obtenant le certificat du qualiticien ne sont pas vendus en tant que produit Label Rouge. Pour éclairer les choses, il faut reprendre l'ensemble du circuit parcouru par les agneaux avant d'arriver sur l'étal des bouchers. Le processus de qualification de l'agneau « Label rouge » se décompose en fait en trois étapes. Avant l'abattage, l'agneau élevé selon le cahier des charges est dit « (pré-) labellisable ». Après l'évaluation du qualiticien, l'agneau conforme aux normes de la grille SEUROP est dit « prélabellisé » ; il est alors payé au producteur avec la prime de label. Ce n'est toutefois seulement que lorsqu'il est expédié et vendu avec le certificat qu'il est dit « labellisé ». La figure ci-dessous illustre le système d'un point de vue statistique.

Ce graphique montre l'écart entre le volume d'agneaux pour lesquels les éleveurs ont perçu une prime de labellisation (zones hachurée et pointillée) et le volume d'agneaux qui ont été réellement vendus au prix du label rouge chez les bouchers ou dans les grandes surfaces sur le cours d'une année (zone pointillée uniquement). Nous pouvons constater

l'importance de l'écart entre ces deux volumes. De même, la distribution de la plus-value du label n'est pas linéaire. Alors que cette plus-value est encaissée par l'abatteur au *prorata* du nombre d'agneaux vendus labellisés, elle est distribuée au producteur au *prorata* du nombre d'agneaux prélabellisés.

Il faut noter à cet égard l'allure des variations saisonnières de prélabellisation et de labellisation effective. Mis à part un pic prononcé à la période de Pâques (semaine 12 à 15), les ventes en label sont relativement régulières. Cette régularité permet d'assurer un prix constant sur l'année, soit 6,40 euros le kilogramme en moyenne en 2005. En revanche, la courbe de prix des agneaux prélabellisés connaît des variations importantes au cours de l'année, en fonction des conditions zootechniques de production. Les producteurs conservent ainsi une garantie de revenu (paiement au label), même lorsque le marché ne peut pas absorber la totalité de leur production qui ouvre droit au label. Ce dispositif économique complexe fonctionne selon un mécanisme de péréquation saisonnière. Le prix de base indexé sur le cours du marché constitue la partie *variable* du prix-éleveur (4,20 euros en moyenne sur l'année 2005). La prime de labellisation correspondant à la plus-value reversée à l'éleveur en constitue la partie *fixe* (0,38 euros en moyenne en 2005). Quand des agneaux prélabellisés sont vendus sur le marché comme agneaux basiques, l'abatteur perd sa part de plus-value liée au label, alors qu'il doit pourtant financer la part de cette plus-value qui revient au producteur. Il reporte donc la plus-value manquante sur le prix payé au producteur les agneaux qu'il revend comme agneaux labellisés :

« On redonne les 0,38 sur les 1300. C'est ceux-là qui comptent [pour l'organisation de producteurs]. Par contre [l'abatteur], quand il vend ses 800 agneaux pour retrouver les, enfin dans le calcul des 6,40 euros, ça tient compte des 0,38 qui sont donnés. Enfin, en interne tout le monde retombe sur ses pattes » (J.P., responsable groupement de producteurs).

La crédibilité du système de paiement aux éleveurs obtenue par la régularité statistique des évaluations du qualitatif se double d'un mécanisme assurantiel garanti par la régularité statistique des ventes d'agneaux labellisés qui permet de « lisser » sur l'année le revenu de la vente des agneaux.

Le risque commercial est ainsi reporté sur l'abatteur. L'offre d'agneau respectant les caractéristiques du label est toujours supérieure à la demande d'agneau « label rouge », mais, grâce au système de péréquation financé par l'abatteur, ce surcroît tendanciel de l'offre ne fait baisser la valeur de l'agneau ni pour le consommateur ni pour le producteur. Cette péréquation n'est réalisable que parce que le système de prélabellisation permet grâce à la pratique du « déclassement » un jeu sur l'évaluation.

Reste à savoir comment s'opère le choix du commercial, c'est à dire comment il procède au déclassement. C'est ici que la logique marchande retrouve ses droits :

*« Ils vous disent : « Je veux 30 agneaux labels. Je veux des agneaux qui pèsent de 16 à 18 kg ». Un autre les voudra de 18 à 20. Nous, c'est purement commercial. Ça, c'est notre job. **Pour qu'il soit fidèle, il faut bien trier la marchandise.** Et malheureusement, l'agneau, ça ne se fait pas comme un stylo. Vous avez des agneaux qui ont des défauts, d'autres des qualités. Bon, là on rentre dans des techniques vraiment... des **prises commerciales**. Il faut tenir compte du souhait du client. **On ne va pas au frigo et on ne pousse pas les 20 premiers agneaux label qu'on trouve. On les lui trie. Derrière, il y a un prix.** Le gars qui vous met 40 francs dans des agneaux labels, j'estime que, à moins d'être un peu con, **celui qui y met 48 francs on va mieux le lui trier.** C'est logique. Il faut être raisonnable et réglo. »* (J.-C., commercial)

Du point de vue de l'activité du commercial, l'opération de déclassement n'est qu'un résultat par défaut. Son activité est plus globale ; elle consiste à trier l'ensemble de la marchandise en fonction des attentes différenciées de sa clientèle. Le commercial a en commun avec le qualiticien un « savoir juger » la carcasse, une capacité à rentrer dans ses plis, avec des gestes quasi identiques aux siens, pour l'évaluer (Bessy et Chateauraynaud, 1993). Néanmoins, la « prise » de la carcasse du qualiticien et celle du commercial diffèrent, car la nature technico-économique de leurs évaluations diffère aussi. Le qualiticien se saisit de la carcasse dans sa globalité pour la ramener à une case de la grille SEUROP ; son classement est tourné vers l'amont : le paiement de la bête au producteur. Au contraire, l'évaluation du commercial repose sur l'hétérogénéité interne des carcasses, car il est tourné vers l'aval : la découpe de viande par les bouchers. Le classement réducteur selon la grille

SEUROP est alors suspendu lors d'un corps à corps engageant la carcasse et le commercial qui l'évalue en fonction des attentes diversifiées de sa clientèle.

Donnons des exemples pour éclairer cette nouvelle configuration de travail. Dans certains cas la conformation globale de la carcasse n'a que peu d'importance commerciale. Ainsi, la clientèle du sud-est de la France préfère des carcasses légères (16-17 kg) et n'est pas trop exigeante sur la forme des muscles. Ailleurs, certaines carcasses bien conformées et dont la couleur est suffisante pour la labellisation ne seront pas acceptées par certains clients qui exigent une couleur de chair bien plus claire¹⁰. De même, même si pour le commercial le point de repère principal reste les gigots, une carcasse allongée (les O sont labellissables) sera appréciée par certains bouchers qui privilégient les épaules. Enfin, en règle générale, les bouchers traditionnels sont plus exigeants sur la conformation que les grandes surfaces. Dans son évaluation des carcasses, le commercial cherche donc à se rapprocher du jugement des bouchers. Comme son client, il évalue la carcasse en termes de *morceaux de viandes*.

La communauté de jugement entre les commerciaux de l'abattoir et les bouchers ouvre sur un type particulier de relations marchandes. Nous ne sommes pas dans une configuration de concurrence classique où l'équilibre entre l'offre et la demande repose sur l'homogénéité supposée du bien. L'échange est rendu possible par une qualification de l'offre dans un accord local entre le commercial et un boucher. Une relation de confiance, basée sur la capacité du commercial à répondre à une attente spécifique, s'instaure entre eux. Cette attente est comblée quand il y a la communauté de jugement, c'est-à-dire quand le boucher sait que le commercial mobilise une connaissance de la viande en adéquation avec la sienne propre. C'est ainsi que l'acheteur se transforme en client (Eymard-Duvernay, 1994). Pour le commercial, connaissance des bouchers (dans leur spécificité) et connaissance de la marchandise (dans son hétérogénéité) vont de pair.

10 Voir note 6.

En revanche, si le boucher ne dispose pas des compétences nécessaires pour avoir une prise directe sur la carcasse, ou si les caractéristiques de sa propre clientèle font qu'il n'a pas de raisons d'entrer dans ce registre « domestique » de qualification du produit, son jugement peut se reporter sur une forme standard de qualification, soit la classification du qualitatif. C'est le cas le plus souvent dans la grande distribution. Dans ce type d'espaces commerciaux, les compétences bouchères s'effacent devant la logique d'interchangeabilité des produits : la concurrence « visible » des linéaires. Les stratégies commerciales de différenciation des viandes par des marques et labels divers conduisent à une grande instabilité des achats. En conséquence, le chef de rayon boucherie est plus attentif aux variations de ces standards commerciaux qu'à la recherche d'une connaissance singulière de sa clientèle et de sa marchandise.

Comment, au final, la communauté de jugement entre commerciaux de l'abattoir et bouchers conditionne-t-elle la valeur commerciale de la carcasse ? En fait, c'est le prix payé par le boucher qui va mobiliser le travail du commercial : « *celui qui met 48 francs [au lieu de 40] on va mieux le lui trier* ». La relation de service spécifiant la qualification du produit participe ainsi elle-même de la qualité du produit (Gadrey, 2002) et tire le prix vers le haut. Le magasin de grande distribution qui n'est prêt à mettre que 40 francs au kilo aura une marchandise peu spécifiée. Le boucher par contre est prêt à mettre plus, car il exige une marchandise finement spécifiée. Le prix règle un niveau de spécification de la qualité.

Au final, s'il y a bien une valeur qui est établie par la classification assortie au « label rouge », celle-ci ne suffit pas à déterminer automatiquement une valeur marchande équivalente à un prix de marché. Il faut effectivement qu'il y ait une opération de mesure pour qu'un bien acquière une valeur. Mais l'obtention d'un prix nécessite que cette valeur soit soumise aux conditions de fonctionnement du réseau socio-technique attaché à la mise en marché. Le fonctionnement de ce réseau repose sur une série de médiations entre la mesure et le prix. Ainsi deux biens construits comme homogènes en vertu de la grille SEUROP pourront différer fortement dans leurs valeurs marchandes finales. Au vu de cet exemple, le

« prix de marché », tel que l'entend la théorie économique standard (prix d'équilibre » entre une offre et une demande), ne constitue qu'une représentation très grossière de ce mécanisme complexe d'agrégation d'une pluralité d'évaluations se répartissant tout au long de la mise en marché.

CONSTRUIRE L'ÉQUIVALENCE : LE MÉDICAMENT GÉNÉRIQUE

ÉTIENNE NOUGUEZ

LA QUALIFICATION des produits est un objet important de discussion entre économistes et sociologues de l'économie (Musselin et Paradeise, 2002). Il y a aujourd'hui un relatif consensus parmi les chercheurs pour affirmer que la façon de qualifier les produits contribue à la structuration des marchés. Mais l'acceptation commune du concept de « qualification » n'épuise pas le débat. D'où procèdent en effet les qualités d'un bien ? Qu'est-ce qui rend ces biens commensurables ? La sociologie économique contemporaine oppose deux formes de réponses : alors que des auteurs comme Lucien Karpik (2007) ou Alessandro Stanziani (2003) montrent le rôle clé joué par les caractéristiques objectives des biens, construites et confirmées par des dispositifs techniques et juridiques, d'autres auteurs comme Michel Callon insistent sur le rôle joué par les consommateurs et leurs préférences subjectives (leur attachement) dans le développement ou la limitation de la concurrence entre les produits (Callon, Meadel et Rabeharisoa, 2000 ; Callon, 2002). Cette tension entre deux définitions de l'équivalence était déjà au cœur d'un débat théorique entre les économistes à la fin du ^{xix}^e siècle. Alors que des auteurs comme Cournot défendaient, à l'instar des économistes classiques (et de leur « valeur-travail »), la possibilité de fonder la comparaison entre les produits sur des dimensions objectives (Vatin, 1998, pp. 238-243), la valeur d'un bien prenant sa source dans sa capacité objective à satisfaire des besoins humains, les fondateurs de la théorie néoclassique (comme Pareto et Edgeworth) renvoyaient toute comparaison à l'utilité subjective des consommateurs (l'ophélimité), la valeur de ces biens résultant de l'intervention du marché, censé organiser la confronta-

tion des utilités subjectives. Ce débat n'est pas sans conséquences sur le statut du prix lui-même puisque, dans le premier cas, le prix n'est que la traduction monétaire de la valeur objective du bien, alors que dans le second cas, le prix est un opérateur indispensable à l'établissement de cette valeur.

L'objet de cet article n'est pas de trancher théoriquement ce débat mais de montrer les liens entre l'organisation concrète d'un marché particulier, celui des médicaments génériques, et la performativité de ces deux constructions théoriques. Les modalités de qualification des médicaments ont en effet des conséquences importantes sur la structuration du marché de ces produits.

Les pouvoirs publics ont tenté à la fin des années 1990 de promouvoir une concurrence par les prix sur le marché des médicaments, caractérisé jusqu'alors par une dynamique de différenciation des produits. En promouvant un principe d'équivalence entre les médicaments génériques et les médicaments *princeps* (originaux) reposant sur les caractéristiques objectives de ces produits, ils entendaient neutraliser toute concurrence par la plus petite différence marginale¹. Mais, dans le même temps, les laboratoires ont été laissés libres de différencier leurs produits sur des éléments que les pouvoirs publics jugent secondaires d'un point de vue sanitaire mais auxquels les patients accordent de l'importance. Par ailleurs, l'introduction des médicaments génériques s'est accompagnée d'un droit donné aux pharmaciens et aux patients d'arbitrer entre ceux-ci et les *princeps*. Cette seconde mesure a ouvert la porte à des réflexions en termes d'utilité subjective, car elle laisse aux acteurs, professionnels de santé mais aussi patients, le soin de déterminer si les classes d'équivalence construites par la loi sont réellement pertinentes de leur point de vue. Dans ce contexte est apparu un hiatus entre deux formes de qualification des médicaments : d'un côté une mise en équivalence objective renvoyant à leurs propriétés essentielles définies pharmacologiquement ; de l'autre une mise en équivalence subjective qui n'a comme référent que l'attachement que les patients portent à leur traitement. Les pouvoirs

1 Les mécanismes que nous décrivons dans ce papier renvoient plus généralement à une « économies des similarités » très bien décrite par Catherine Grandclément (2006) et Franck Cochoy (2002).

publics se sont donc retrouvés face à une alternative : fallait-il, pour réduire le hiatus entre les deux formes de qualification et favoriser le développement des médicaments génériques, s'en tenir à l'équivalence objective établie par la définition légale des classes d'équivalence thérapeutique ou mettre en place des dispositifs d'incitation qui s'appuient sur les systèmes de préférence des patients ?

L'ÉQUIVALENCE LÉGALE DES MÉDICAMENTS GÉNÉRIQUES

Bien que l'histoire des médicaments au vingtième siècle soit souvent présentée comme la consécration de l'innovation et de la libre entreprise, elle fut tout autant si ce n'est plus marquée par la mise en place d'un contrôle de plus en plus précis et exigeant des pouvoirs publics sur la définition de ces produits (Chauveau, 1999). A la suite de scandales qui ont émaillé tout le siècle, les exigences des pouvoirs publics concernant les preuves d'efficacité et de dangerosité des médicaments et les contrôles des produits par des agences publiques n'ont cessé de se renforcer, ce qui a eu pour effet d'allonger considérablement la durée d'étude d'un médicament avant sa mise sur le marché.² Par ailleurs, la prise en charge socialisée des dépenses de médicament avec l'avènement de l'État-Providence a conduit les pouvoirs publics à intervenir directement sur les prix et les volumes de médicaments commercialisés. La mise en place du marché des médicaments génériques en France s'inscrit pleinement dans cette logique d'administration du marché. En s'appuyant sur la double régularité chimique et industrielle (pour la reproductibilité des biens) et thérapeutique (pour la détermination du *ratio* efficacité / risque du médicament) qui fonde aujourd'hui l'identité des médicaments, les pouvoirs publics ont tenté de définir normativement ce qui constitue l'essence d'un médicament et de promouvoir ainsi les copies génériques.

2 Trois instances publiques jouent à l'heure actuelle un rôle dans l'évaluation des médicaments. L'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps) et l'Agence européenne du médicament (EMA) ont en charge l'autorisation de mise sur le marché des médicaments. L'Afssaps est aussi chargée de contrôler la qualité des médicaments commercialisés sur le marché français. Enfin, la Haute autorité de santé (et notamment sa Commission de transparence) ont en charge d'évaluer l'intérêt thérapeutique et la nécessité d'une prise en charge collective d'un médicament nouvellement commercialisé en France.

La politique des médicaments génériques commence réellement en France avec l'adoption d'une définition légale de ceux-ci par l'ordonnance du 24 avril 1996. L'article L 5121-1 du Code de la Santé Publique reprend la définition européenne des « médicaments essentiellement similaires » (déjà retranscrite dans le droit français) pour définir « la spécialité générique » comme ayant le même principe actif (en qualité et en quantité), la même forme pharmaceutique³ et la même diffusion dans l'organisme (bio-équivalence) que la spécialité de référence qu'il copie. Les médicaments concernés étant dans leur grande majorité produits industriellement par synthèse chimique, il est relativement facile de s'assurer que la qualité et le dosage de principe actif sont les mêmes. Ensuite, la bioéquivalence entre les médicaments génériques et les médicaments *princeps* peut être démontrée par des études cliniques de biodisponibilité⁴.

Le médicament générique se définit donc selon des critères pharmacologiques censés assurer que ses caractéristiques essentielles sont identiques à celles du médicament *princeps*. Si cette définition a été placée dans le Code de santé publique, c'est qu'elle remplit avant tout un rôle sanitaire : il s'agit pour les pouvoirs publics de s'assurer que les médicaments génériques ne diffèrent pas des médicaments *princeps* dans leur « efficacité et leur sécurité »⁵ et que leur substitution ne peut entraîner de risque pour les patients. Sur cette base, la loi oppose les caractéristiques « essentielles » aux caractéristiques « secondaires » des médicaments. Cette définition s'appuie en effet sur une approche pharmacologique selon laquelle seuls comptent les composants dont l'action thérapeutique

3 Les formes orales à libération immédiate (comprimés, gélules, poudres...) sont considérées selon cette législation comme une seule forme pharmaceutique.

4 Ces études consistent à administrer à des sujets une dose de médicament générique et une dose de médicament *princeps* et, à l'aide de prises de sang régulières, à étudier la courbe de diffusion du produit dans l'organisme. « Dans les analyses de bioéquivalence, on étudie trois grandeurs : le pic de concentration du principe actif (C max) ; la rapidité d'action (T max), c'est-à-dire le temps au bout duquel apparaît le pic de concentration ; l'aire sous la courbe de concentration, c'est-à-dire la quantité de principe actif biodisponible dans l'organisme. Un produit générique est bioéquivalent à un produit *princeps* si tous les sujets expérimentaux qui ont servi aux essais de bioéquivalence ont des valeurs comprises entre 80 % et 125 % des valeurs du *princeps* » (Haut Conseil Pour l'Avenir de l'Assurance Maladie, *Avis sur le médicament adopté par le Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie*, 2006, p. 111, note 153).

5 Comme le précise un arrêt de la Cour de Justice de la Communauté Européennes. CJCE, 3 décembre 1998, aff. C-368/96.

a été clairement démontrée. Il importe alors peu que les laboratoires tentent de se différencier sur ces caractéristiques « secondaires », puisque celles-ci n'entament en rien l'équivalence thérapeutique et pharmacologique entre les médicaments. Une telle logique vise aussi à exclure des débats toute évaluation subjective des médicaments. Le médicament n'est pas une affaire de « goût », subjectif, mais d'efficacité, objective. La définition des médicaments génériques inscrit donc directement dans les caractéristiques de ces produits l'opposition entre une logique d'ingénieur, centrée sur les besoins remplis par les caractéristiques essentielles et objectives des biens, et une logique commerciale, centrée sur leur désirabilité à laquelle contribuent éventuellement certaines de leurs caractéristiques secondaires.⁶

Mais la définition légale des médicaments génériques remplit aussi un rôle économique, en faisant reposer la substituabilité des médicaments sur une équivalence définie objectivement. La mise en place d'un Répertoire officiel des groupes génériques où sont inscrites les spécialités *princeps* et génériques, formalise cette substituabilité, sanitaire et économique, des produits. Ainsi, chaque groupe du Répertoire, qui comprend la spécialité de référence et ses copies génériques, constitue une unité propre dans laquelle tous les médicaments sont jugés « essentiellement similaires » et donc parfaitement substituables. Cette mise en équivalence objective des médicaments joue un rôle à la fois sur la structuration de l'offre et sur celle de la demande. Du côté de l'offre, il s'agit de mettre un terme au jeu sur la plus petite différence marginale qui caractérisait la concurrence entre les laboratoires. Désormais, dès lors qu'un médicament présente les mêmes caractéristiques « essentielles » que les médicaments d'un groupe générique, il doit être intégré à ce groupe. Mais cette définition joue aussi un rôle dans la structuration de la demande. En effet, en définissant les médicaments génériques comme « es-

6 On retrouve très clairement cette distinction chez Cournot, lorsqu'il évoque les biens alimentaires destinés à la consommation populaire: « *Que certains aliments flattent plus ou moins les goûts et que la consommation qu'en font les populations ouvrières puisse, dans une certaine mesure, passer pour une consommation improductive ou voluptuaire, ce n'est là qu'un fait accessoire: leur vertu réparatrice des forces vitales de l'homme est leur qualité principale et essentielle qui doit influencer principalement sur la consommation qui s'en fait en grand et qui doit à la longue maîtriser les rapports de leurs valeurs commerciales* » (Cournot, 1863, extrait cité in Vatin, 1998, pp. 241-242).

sentiellement similaires » aux médicaments *princeps*, les pouvoirs publics français entendaient neutraliser l'importance de la variable « qualité » aux yeux des médecins et des patients pour faire valoir l'argument du prix. Ainsi, la construction de biens homogènes permet d'affirmer la parfaite substituabilité des produits indépendamment de leur valorisation par les acteurs de la demande. On ne raisonne donc pas ici dans le cadre de la théorie néoclassique puisque la substituabilité des produits est posée comme une caractéristique objective des produits eux-mêmes, préexistant à l'intervention des consommateurs, c'est-à-dire à la manifestation subjective de leurs préférences, et à l'affichage du prix comme opérateur de la mise en équivalence. Mais, en laissant aux laboratoires la possibilité d'intervenir sur la composition des médicaments génériques et aux patients la possibilité de choisir entre ceux-ci et les médicaments *princeps*, les pouvoirs publics n'ont-ils pas compromis cette construction ?

DIFFÉRENCES OBJECTIVES ET PRÉFÉRENCES SUBJECTIVES

Bien que la définition légale des médicaments génériques tente, en s'appuyant sur une définition pharmacologique de l'équivalence, d'évincer du champ du champ cognitif des acteurs comme non-légitime, voire irrationnelle, toute référence à une différence perçue entre médicaments essentiellement similaires, le système mis en place par les pouvoirs publics présente deux failles qui vont de fait limiter dans un premier temps le développement du marché des médicaments génériques.

Le premier problème rencontré par les pouvoirs publics dans le développement du marché du générique est celui du hiatus qui se forme, dans le cadre du dispositif technico-juridique adopté, entre les caractéristiques « essentielles » des médicaments, celles qui sont authentifiées dans le Répertoire officiel et leurs caractéristiques « secondaires », celles qui sont laissées à l'appréciation des laboratoires. Le législateur a en effet laissé les laboratoires libres de déterminer la présentation extérieure, qu'il s'agisse du type (comprimé, gélule, poudre pour les formes orales), de la taille, de la couleur, du goût ou

de la sécabilité⁷ du médicament d'une part, du nom⁸, du code couleur ou du logo figurant sur la boîte d'autre part. On peut avancer deux raisons conjointes pour expliquer que le législateur n'ait pas statué sur ces caractéristiques. Une première explication renvoie à l'existence de brevets et de marques protégeant ces caractéristiques du produit *princeps*. En effet, même si le brevet du principe actif proprement dit est tombé dans le domaine public, les procédés de fabrication ou certaines dimensions du médicament (couleur, forme, nom) ont pu être protégées par un brevet ou relèvent de la propriété de la marque. Les laboratoires de médicaments génériques doivent alors trouver des moyens de contourner ces protections, en différenciant leur produit du produit copié. Si les pouvoirs publics avaient inscrit ces dimensions dans le cahier des charges transmis aux laboratoires, ils auraient entravé le développement de l'offre de médicaments génériques. Or, ils étaient d'autant moins enclins à le faire qu'ils jugent ces caractères phénoménaux du produit sans importance d'un point de vue thérapeutique.

Si certains médicaments génériques font l'objet d'un accord d'approvisionnement entre le laboratoire de *princeps* et le laboratoire de génériques et sont donc parfaitement identiques au médicament original (la seule modification concerne la boîte), la majeure partie de ces médicaments est produite de manière autonome et diffère des originaux sur un ou plusieurs de ces aspects. Les médicaments génériques n'ont donc pas la même apparence que les médicaments *princeps* mais ils peuvent aussi ne pas avoir exactement la même composition en excipients. Les excipients sont des éléments inertes au plan thérapeutique et généralement d'une parfaite innocuité, qui permettent la préparation du médicament, garantissent sa conservation ou encore concourent à optimiser son activité. Certains de ces excipients sont pourtant dits « à effet notoire » (EEN) car ils nécessitent « des précautions d'emploi pour certai-

7 La sécabilité désigne la possibilité de couper un médicament en plusieurs morceaux (deux ou quatre généralement), afin de prendre une dose plus faible du médicament.

8 Les médicaments génériques peuvent avoir pour nom la Dénomination commune internationale (DCI ; nom donné par l'Organisation mondiale de la santé au principe actif du médicament) suivie du nom du laboratoire ou un nom de fantaisie suivi du suffixe *CG*. Les médicaments *princeps* ont le plus souvent un nom de fantaisie, la DCI étant indiquée en police plus petite sous ce nom de fantaisie.

nes catégories particulières de patients » (Article R.5143-8 du Code de la Santé publique), comme les personnes allergiques ou diabétiques. Il y a de tels excipients dans de nombreux médicaments mais la possibilité pour un laboratoire de génériques de ne pas avoir recours aux mêmes excipients que le laboratoire de *princeps* peut présenter un risque sanitaire, sans doute faible, mais pas inexistant, en cas de substitution. Par ailleurs, même si le critère de bioéquivalence garantit *a priori* que les médicaments génériques se diffusent de la même façon dans l'organisme que les médicaments *princeps*, les marges autorisées par l'Afssaps peuvent être jugées trop larges pour certains médicaments.⁹

Ainsi, le passage du cadre juridique de la substitution aux conditions concrètes de son application fait surgir un hiatus entre l'« essence » et l'« apparence » des médicaments. Aux yeux des pouvoirs publics, ce hiatus ne devrait pas poser de problème puisque la définition des médicaments génériques garantit une équivalence thérapeutique stricte. Mais en autorisant les patients à choisir entre médicaments génériques et médicaments *princeps*¹⁰, les pouvoirs publics ont ouvert la porte à une opposition entre deux logiques de qualification des produits: d'un côté une équivalence objective reposant sur une définition pharmacologique de l'efficacité, de l'autre une équivalence subjective reposant sur les impressions du patient. L'entrée du patient dans le dispositif conduit donc à un basculement d'une logique d'ingénieur reposant sur une définition objective des besoins sanitaires à une logique utilitariste reposant sur une définition subjective de l'attachement au bien (Callon, 2002). Les patients sont en effet confrontés à la possible substitution, au médicament dont ils ont l'expérience, d'un *nouveau* médicament, qu'ils ne (re) connaissent pas mais dont on leur assure qu'il est identique au premier.

9 Ainsi, la Ligue française contre l'épilepsie s'est appuyée sur ces marges de variation dans la bioéquivalence pour recommander la prudence dans la prescription et l'usage des antiépileptiques génériques (<http://www.lfce-epilepsies.fr/docs/pdf/CommuniquelFCE.pdf>) ouvrant un débat avec l'Afssaps sur les risques sanitaires impliqués par ces marges (http://afssaps.sante.fr/pdf/1/fiche_presse_antileptiq.pdf).

10 Ainsi, lors des débats à l'Assemblée qui ont abouti au vote de la loi n° 98-1194 du 23 décembre 1998 promulguant le droit de substitution pour les pharmaciens, le rapporteur de la loi, M. Claude Evin a précisé que « le droit au consentement joue, y compris en cas de substitution ». Séance du 29 octobre 1998, JO AN (CR) n° 91 du 30 octobre 1998, p. 7695.

Deux niveaux cognitifs structurent l'« attachement » des patients à leur médicament habituel et peuvent être la cause d'un refus de la substitution. Le premier niveau est celui de la présentation matérielle, visuelle. La substitution est d'autant plus difficile à accepter pour un patient que les dissemblances (nom, forme couleur...) entre le médicament générique et le médicament *princeps* sont importantes et que la personne rencontre des problèmes dans l'identification de ses médicaments (personnes âgées et/ou polymédicamentées). Le second niveau est celui de perception du « mieux-être » qui fait suite à la prise médicamenteuse et qui la motive. Certains patients considèrent en effet avoir été moins bien soignés par le générique que par le *princeps* ou avoir connu, à la suite de la prise du générique, des effets secondaires que le princeps ne générerait pas. Pour les pouvoirs publics, de telles critiques ne sont pas recevables, puisque l'Afssaps garantit l'identité de l'action thérapeutique des deux produits. De telles différences d'efficacité ne pourraient concerner qu'une infime fraction des patients et s'expliqueraient principalement en termes d'effet *placebo*¹¹. Mais pour les patients concernés, la nature de l'explication (effet placebo ou autre¹²) importe peu ; la seule chose qui importe est l'effet ressenti. Ces doutes des patients quant à l'équivalence effective entre les médicaments génériques et les médicaments *princeps* sont fonction de l'attachement qu'ils ont pour un médicament lié à une pathologie singulière. Ainsi, bien que certains patients soient persuadés en général de l'équivalence entre les médicaments *princeps* et génériques et acceptent le plus souvent la substitution, il arrive qu'ils la refusent pour un médicament en particulier, parce qu'il concerne une pathologie vis-à-vis de laquelle ils ne veulent prendre aucun risque¹³.

11 La réponse de l'Afssaps à la Ligue Française contre l'Epilepsie sur les anti-épileptiques génériques, développe cet argument, en insistant sur le rôle joué par l'anxiété dans la survenue de crises épileptiques (http://afssaps.sante.fr/pdf/1/fiche_presse_antileptiq.pdf).

12 Le ressenti des patients peut ici toutefois trouver un relais dans une partie du corps médical qui estime, en opposition au positivisme bio-chimique qui soutient le principe de l'équivalence princeps/générique, que les valeurs d'attachement qui se manifestent notamment dans l'effet placebo participent à part entière de la thérapeutique.

13 On observe ici comme un retour de la question du prix, interprété comme indice de valeur. Un médicament moins cher ne saurait avoir la même valeur que le médicament d'origine. Cette psychologie du prix, repéré dans des études sur les marchés agro-alimentaires peut avoir été relayée, pour les personnes issues des pays du tiers-monde, par la connaissance de trafic de médicaments qu'on peut effectivement y observer. Pour les marchés alimentaires, cf. La Pradelle (1996).

Le deuxième problème auquel se sont trouvés confrontés les pouvoirs publics dans leur politique de diffusion du générique relève de la question classique du « bien public ». Même si le médicament présente dans sa nature concrète les caractéristiques d'un bien privé, rival et exclusif (Leveque, 1998), la prise en charge socialisée des dépenses de santé¹⁴ en fait un bien collectif pour lequel se pose le problème du « passager clandestin » (Olson, 1978 [1965]). Bien que chaque patient ait intérêt, en tant qu'assuré social, à ce que les finances de l'Assurance maladie soient saines, pour espérer être toujours pris en charge de la même façon à l'avenir, il peut juger que la dépense qu'il engage en se soignant est infime par rapport aux dépenses globales du système et qu'il a donc intérêt individuellement à ne pas limiter cette dépense, puisqu'elle est socialisée. Ainsi, l'attachement au médicament habituel est renforcé par le fait que le refus de la substitution n'entraîne aucun coût financier direct et immédiat pour le patient réfractaire. Il est donc en situation de faire valoir ses préférences subjectives : face à un coût nul, le moindre doute justifie, du point de vue du comportement intéressé, le refus de la substitution¹⁵.

La qualification des médicaments génériques par les patients a donc conduit à déplacer la question de la mise en équivalence, d'une approche objective des caractéristiques des médicaments à une approche subjective des préférences des patients. Dans le contexte d'un marché où les prix ont disparu des étiquettes et où les médicaments sont soumis à une réévaluation par les acteurs de la demande (médecins et patients),

14 D'après le Rapport du Haut Comité pour l'avenir de l'Assurance maladie, le taux de prise en charge moyen par l'Assurance Maladie était en 2004 d'environ 75 % pour médicaments et près de 91 % des Français bénéficiaient d'une couverture complémentaire. Le reliquat à la charge des patients après remboursement de la Sécurité sociale et des mutuelles de santé aurait été en moyenne de l'ordre de 80 € par personne et par an. Haut Conseil Pour l'Avenir de l'Assurance Maladie, *Rapport du Haut Conseil pour l'Avenir de l'Assurance Maladie*, 2004, pp. 34-47.

15 Par cette analyse, nous ne voulons pas dire que tous les patients adopteraient spontanément cette posture d'*homo oeconomicus*. Certains ont au contraire, comme nos enquêtes nous l'ont montré, adopté un comportement « politique », consistant à adhérer au principe de la substitution au nom de l'intérêt collectif (l'équilibre des comptes sociaux). Nous voulons seulement souligner que le cadre socio-économique du marché français du médicament rend possible un comportement de « passager clandestin » et qu'un tel type de comportements adopté par certains a contribué à freiner la diffusion des médicaments génériques.

les dissemblances entre les médicaments génériques et les médicaments *princeps*, qui étaient jugées secondaires par le législateur, peuvent devenir des éléments cruciaux, poussant ces acteurs à privilégier le médicament auquel ils sont habitués. Pour réduire le hiatus entre ces deux formes d'évaluation/valorisation des médicaments génériques, les pouvoirs publics vont avoir recours à deux formes de régulation dont les effets sur la structuration du marché sont très différents : une régulation reposant sur les professionnels de santé et une régulation reposant sur l'incitation financière des patients.

D'UNE RÉGULATION PROFESSIONNELLE À UNE RÉGULATION PAR LES PRIX

Les patients connaissent sur le marché du médicament une triple incertitude bien décrite par Hatchuel (1995) : non seulement ils ne connaissent pas bien les caractéristiques des médicaments (incertitude simple ou de fait) mais ils ignorent aussi le plus souvent la nature réelle de leur problème de santé (incertitude notionnelle) et celle de leurs préférences (incertitude de valeur). C'est au médecin, et dans une moindre mesure au pharmacien, que revenait traditionnellement le rôle de réduire ces trois incertitudes et d'informer par là les choix des patients. « *En permettant à l'acheteur de s'orienter vers un offreur ou en le dissuadant d'aller vers certains, en structurant sa représentation des biens à rechercher, le prescripteur contribue à la formation de la valeur et modifie le champ des échanges, donc le marché lui-même [...]. En effet, un prescripteur peut rendre substituables des biens qui n'étaient pas perçus comme tels et élargir ainsi la perception des offres comparables [...]. Il peut à l'inverse, susciter un monopole ou un oligopole en restreignant par ses recommandations l'espace des choix envisagés* » (*ibid.*, pp. 218-219).

Pour les pouvoirs publics, les professionnels de santé constituent des intermédiaires chargés de traduire dans les choix des patients l'équivalence objective établie entre les médicaments. Puisque la définition pharmacologique des médicaments génériques s'inscrit dans une approche moderne et rationnelle de la médecine et des médicaments, toute remise en cause de cette équivalence objective par les patients devrait être disqualifiée par les prescripteurs comme procédant d'interprétations irrationnelles. Par ailleurs, les prescripteurs,

en raison de leurs positions professionnelles sont censés être plus conscients que les patients de l'intérêt de la substitution pour les finances de la Sécurité Sociale. Le premier modèle adopté par les pouvoirs publics a donc consisté à s'appuyer sur les médecins pour favoriser la prescription de médicaments génériques.

L'option conventionnelle « médecins référents » mise en place en 1997-1998 incluait un engagement de la part des médecins généralistes à prescrire « *les médicaments les moins onéreux (...) à concurrence d'au moins 15 % de la valeur de sa prescription médicamenteuse totale, dont 5 % au titre des médicaments génériques* » (Article 8 de la Convention nationale avec les médecins généralistes). Cette première tentative ayant échoué¹⁶, les pouvoirs publics ont décidé de confier le développement des médicaments génériques aux pharmaciens. Défini par la loi n° 98-1194 du 23 décembre 1998, le droit de substitution donne aux pharmaciens la possibilité de remplacer avec l'accord du patient n'importe quelle spécialité d'un groupe générique du Répertoire officiel par une autre, à condition que cette substitution n'entraîne pas de surcoût pour l'Assurance Maladie. Pour s'assurer que les pharmaciens privilégient les médicaments génériques, les pouvoirs publics ont mis en place un mode de rémunération très avantageux pour cette profession.¹⁷ Les médecins ont, quant à eux, été encouragés à la prescription de médicaments génériques par l'accord conventionnel du 5 juin 2002 qui posait comme contrepartie à la revalorisation à vingt euros du tarif de consultation du médecin généraliste un engagement collectif selon lequel 25 % des lignes de prescription devaient être écrites en Dénomination commune internationale plutôt qu'en nom de marque,

16 Outre la réticence de nombreux médecins à cet accord, qu'ils considéraient comme une forme de salarisation rampante, la prescription de médicaments génériques se heurtait à l'époque à l'opposition des pharmaciens qui, privés du droit de substitution, affirmaient ne pas pouvoir stocker toutes les marques de médicaments génériques.

17 La marge touchée par un pharmacien lors de la vente d'un générique est du même montant que celle tirée de la vente d'un *princeps*. Par ailleurs, les pharmaciens bénéficient d'un plafond légal de remises de 10,74 % du Prix Fabricant pour les médicaments génériques contre 2,5 % pour les médicaments *princeps*. Enfin, la possibilité donnée aux pharmaciens de choisir leur marque de génériques s'est traduite par un important pouvoir de marché vis-à-vis des laboratoires de génériques, qui se sont livrés à une véritable « guerre des remises » pour gagner des parts de marché en pharmacie, ce qui a permis aux pharmaciens d'accaparer la majeure partie du prix de vente d'un médicament générique.

et la moitié au moins de ces lignes devaient concerner des produits appartenant au Répertoire officiel.¹⁸

Ces accords entendaient donc inciter les professionnels de santé à s'investir dans la substitution, c'est-à-dire à traduire en termes compréhensibles par les patients l'équivalence promue par les pouvoirs publics. Armand Hatchuel (1995) montre cependant que le prescripteur ne peut influencer les choix du consommateur que s'il le convainc qu'il partage effectivement ses intérêts. L'opération de traduction menée par les pharmaciens fut facile quand les patients n'étaient pas fortement « attachés » à leurs médicaments et qu'ils ne manifestaient pas de méfiance de principe à l'égard des médicaments génériques. Mais elle se compliqua singulièrement dès lors qu'ils avaient affaire à des patients rétifs à la substitution. Pour limiter ces conflits, la plupart des prescripteurs ont donc choisi de proposer la substitution sans chercher à l'imposer. À leurs yeux, l'imposition du générique aurait menacé la relation de confiance qui les liait aux patients et, au final, l'observance du traitement prescrit. Cette prudence des prescripteurs se traduisit par une progression des ventes de médicaments génériques plus lente que les pouvoirs publics ne l'auraient souhaité.¹⁹ Les pouvoirs publics ont donc décidé de recourir à une autre forme de valorisation des médicaments génériques qui s'appuie directement sur l'intérêt financier des patients : le Tarif forfaitaire de responsabilité (TFR). Défini par la loi de financement de la Sécurité Sociale 2003, le TFR fixe le niveau de remboursement de tous les médicaments d'un groupe géné-

18 L'accord a été repris dans l'avenant n° 10 de la convention nationale – arrêté du 28 juin 2002 (JO du 29 juin 2002).

19 À cette question du rythme de la diffusion du générique s'est ajouté un autre débat : celui du partage de la manne issue du développement du générique entre l'Assurance maladie et les mutuelles de santé (par baisse du prix de vente des génériques) et les pharmaciens, qui bénéficièrent de nombreux avantages commerciaux les incitant à vendre des génériques, notamment l'autorisation de recevoir des « marges arrières » (réduction de prix par rapport aux tarifs affichés) en provenance des laboratoires produisant des génériques. Ainsi, en 2004, le Haut comité pour l'avenir de l'Assurance Maladie évaluait à 470 millions d'euro les économies réalisées du fait des médicaments génériques par l'Assurance Maladie et les mutuelles complémentaires de santé et à 1,1 milliard d'euros les marges réalisés par les pharmaciens sur ce marché (Haut conseil, 2006, *op. cit.*, p. 126-128). Les pouvoirs publics ont pris en 2006 plusieurs mesures pour rééquilibrer ce partage des recettes dues au développement du médicament générique : baisse des prix des médicaments génériques et des médicaments *princeps* ; plafonnement et contrôle des marges arrières perçues par les pharmaciens.

rique sur la base du prix moyen des génériques de ce groupe. S'il y a une différence entre le prix du médicament acheté par le patient et le TFR, c'est désormais au patient de financer la différence. Les assurances complémentaires de santé se sont engagées à ne pas prendre en charge cette différence, pour ne pas annuler les effets incitatifs de la mesure. Mis en vigueur en septembre 2003, le TFR concernait 63 groupes génériques regroupant 460 spécialités pharmaceutiques, pour lesquels les taux de substitution étaient jugés insuffisants. La mise en place de ce dispositif traduit la volonté des pouvoirs publics de responsabiliser les patients sur leurs choix de médicaments. Puisque, par certification des autorités sanitaires (Afssaps), il n'y a pas de différence objective d'efficacité entre les médicaments génériques et les médicaments *princeps*, le choix par les patients du médicament *princeps* doit être considéré comme un « luxe », sans motif thérapeutique, et ne relevant pas, de ce fait, de la solidarité collective. La prise en charge de cette dépense supplémentaire doit donc incomber au seul individu concerné. Le TFR fait donc émerger en termes économiques l'équivalence objective construite par les pouvoirs publics : la valeur de référence est celle du générique ; c'est à concurrence de cette valeur que la Sécurité sociale et les mutuelles de santé rembourseront les frais de médicaments ; le surcoût lié au choix du *princeps* relève d'une autre économie, celle, subjective du consommateur, que les pouvoirs publics n'ont pas à prendre en considération²⁰.

Mais le TFR joue aussi un rôle du point de vue des patients puisqu'il entraîne une individualisation de l'arbitrage entre les médicaments. Le prix cesse d'être une qualité des médicaments pour devenir un opérateur de mise en équivalence et de pondération des utilités subjectives des patients. Le TFR sépare les patients en deux groupes dont on peut reconstruire les motivations. D'un côté, on trouve les patients qui acceptent le médicament générique, parce qu'ils considèrent qu'il s'agit du même médicament que le médicament *princeps* et qui ne voient donc pas l'intérêt de payer plus cher pour le même service, ou bien parce qu'ils considèrent que

20 Ces propos doivent cependant être nuancés. Dans le cas de patients particulièrement sensibles aux excipients ou de médicaments à marge thérapeutique étroite, le médecin est en effet autorisé à faire usage de la mention « Non substituable » sur l'ordonnance, ce qui empêche l'application du TFR.

les différences qu'ils perçoivent entre le médicament générique et le médicament princeps ne justifient pas qu'il payent (collectivement ou individuellement) la différence de prix ; de l'autre on trouve les patients qui refusent les médicaments génériques parce qu'ils jugent les différences entre ces médicaments et les médicaments *princeps* suffisamment importantes pour accepter de payer la différence de prix ou inversement la différence de prix suffisamment faible pour choisir, malgré tout, le médicament *princeps*²¹. Le TFR rabat donc l'évaluation objective construite par les pouvoirs publics sur l'espace des préférences subjectives des patients, en définissant une tarification différentielle fonction de l'attachement à la marque.

Ainsi, la mise en place du TFR a conduit à un changement radical dans la logique régissant la mise en équivalence des médicaments, puisqu'une incitation économique (par les prix) s'est substituée à une incitation morale (par l'action persuasive des professionnels de santé) pour assurer la promotion des médicaments génériques. On passe d'une régulation « professionnelle », qui repose sur la capacité des prescripteurs à traduire l'équivalence objective entre les médicaments affirmée *a priori* dans des termes acceptables par les patients, à une régulation « marchande », qui s'appuie sur la capacité des prix à rendre équivalentes *a posteriori* les utilités subjectives des patients.

Ce nouveau cadre faisait perdre une grande partie du pouvoir acquis par les professionnels de santé, soit essentiellement les pharmaciens, dans la substitution, pouvoir dont nous avons vu qu'il s'était traduit par des bénéfices substantiels. La perspective d'une généralisation du TFR envisagée dans le Projet de Loi de finance de la Sécurité Sociale pour l'année 2006a en conséquence provoqué, à la fin de l'année 2005, un très important mouvement de grève des pharmaciens. Finalement, la généralisation du TFR a été abandonnée et ce projet remplacé par la mise en place d'objectifs collectifs et individuels de substitution pour les pharmaciens. Par ailleurs, le Projet de Loi de finance de la Sécurité Sociale pour

21 Sur l'arbitrage effectué par les patients, cf. Nouguez (2007). Le système du TFR a cependant échoué à valoriser les médicaments génériques : la plupart des laboratoires de *princeps* concernés ont en effet pris la décision d'aligner leurs prix sur le TFR, privant les médicaments génériques de leur seul avantage concurrentiel auprès des patients.

l'année 2007 a généralisé à l'ensemble des départements un accord signé en 2005 par les pharmaciens et la Caisse primaire d'assurances maladie des Alpes-Maritimes, conditionnant le bénéfice pour les patients du dispositif du « Tiers Payant » (c'est-à-dire l'avance aux patients des dépenses remboursées par la Sécurité Sociale et la mutuelle et sa gestion informatique directe par le pharmacien) à leur acceptation de la substitution. Cette mesure s'est révélée d'une efficacité spectaculaire²². La réussite de cette mesure s'explique selon nous par le fait qu'elle associe les deux formes de régulation successivement imaginées par les pouvoirs publics : non seulement, elle pousse les patients réticents à apprécier financièrement l'importance de leur attachement aux médicaments *princeps* et celle de leurs doutes sur les médicaments génériques, mais elle constitue un moyen pour les pharmaciens de mettre en avant les services qu'ils rendent aux patients. Il n'en reste pas moins que, à l'instar du TFR, cette mesure décentre le regard du patient, de la question abstraite de la véracité de l'équivalence objective établie par les pouvoirs publics entre les médicaments, pour le plonger dans un questionnement pragmatique intéressé : faire ou non l'avance de trésorerie... ainsi que les frais d'une enveloppe et d'un timbre-poste, sans oublier le coût temporel du remplissage d'une feuille de maladie.

Le parcours emprunté par les pouvoirs publics pour construire le marché des médicaments génériques rejoint donc *in fine* le cheminement emprunté par la théorie économique elle-même. Après avoir tenté de faire reposer la valeur comparée des médicaments génériques sur les caractéristiques objectives des produits, les pouvoirs publics ont cherché à appuyer leur politique sur la valorisation des préférences subjectives des patients par une tarification différentielle. Mais, à l'issue de ce parcours, toute référence à l'équivalence objective n'a pas disparu des débats. Si les patients sont désormais incités à mesurer monétairement leur attachement à leur médicament habituel, ce choix semble d'autant plus évident à opérer que les différences objectives entre les médicaments sont jugées mineures par la plupart d'entre eux. Loin

22 Le taux de substitution du département des Alpes Maritimes est passé de 59 % en décembre 2005 à 70 % en octobre 2006. Ce fut un résultat si spectaculaire que la mesure a été généralisée à l'ensemble des départements par la Loi de Finance de la Sécurité Sociale 2008.

d'assurer la victoire d'un modèle théorique de mise en équivalence sur l'autre, l'étude du marché français des médicaments génériques montre plutôt l'intrication des « qualités » (des produits) et des « préférences » (des patients) dans des dispositifs pratiques permettant la caractérisation des marchandises et la structuration des marchés.

OBJECTIVER LA QUALITÉ SOCIALE

PAULINE BARRAUD DE LAGERIE

L'AUDIT SOCIAL est un « examen formel des conditions de travail sur un site ou dans une entreprise à partir d'informations corroborées. Il vise à vérifier ces conditions de travail par rapport à un ensemble de normes, en suivant un protocole précis de collecte et d'évaluation de différents types de données. » (Ascoly et Zeldenrust, 2003, p. 2). Cette pratique est apparue dans les années 1990, dans le sillage d'une « croisade morale » (Becker, 1985 [1963]) conduite par des organisations militantes contre des entreprises qualifiées de « socialement irresponsables » au regard des conditions de travail chez leurs fournisseurs des pays en développement. « Le mouvement pour la responsabilité sociale des entreprises a gagné la bataille des idées » écrivait Clive Crook en 2005 ; et il est vrai que les campagnes menées contre quelques grandes entreprises ont conduit la plupart d'entre elles à souhaiter être reconnues « socialement responsables » et à multiplier à cette fin les déclarations d'intention. Comme la « qualité sociale » ne peut être évaluée par la perception immédiate, seuls des « dispositifs de confiance » (Karpik, 1996) pouvaient garantir aux « parties prenantes » (consommateurs, investisseurs, organisations militantes notamment) l'effectivité de ces promesses, en assurant l'engagement des entreprises par la mise en place de systèmes normatifs et en réduisant l'incertitude sur leurs pratiques par la mise en

place de procédures d'évaluation. L'audit social est apparu à cette fin¹.

Epreuve visant à établir la « conformité sociale » des conditions de travail dans un site de production, l'audit social correspond à une procédure standardisée de mise en équivalence de cas singuliers². Comme l'a montré Alain Desrosières « la systématisation et l'automatisation des procédures offrent de grands avantages, non seulement du point de vue économique, en termes de coûts, par exemple pour le codage, mais aussi dans la perspective de la recherche de l'accord, de l'objectivation d'un sens commun aux divers acteurs, en dégageant ces procédures de l'intervention des personnes, et en les inscrivant dans des machines. L'établissement de l'accord est alors reporté au moment de la construction négociée de la machine elle-même. Mais dans ce cas, la controverse sur celle-ci peut toujours être relancée. » (Desrosières, 2000 [1993], p. 340).

Notre propos s'intéresse aux controverses récurrentes sur les protocoles d'audit social. Il s'agira de mettre au jour à la fois les fondements de la contestation et les modalités pratiques de contournement des prescriptions de la « machine ». Nous montrerons comment les acteurs eux-mêmes (concepteurs, codeurs, évalués et usagers) s'interrogent sur le « sens de la mesure » et mettrons en évidence ce qui est en jeu dans les disputes indigènes autour des questions « qu'est ce que l'on mesure, comment l'on mesure, mais aussi pourquoi l'on mesure, qu'est ce qu'on oublie en mesurant, qu'est ce que l'on occulte en mesurant, etc. » (Bidet *et al.*, 2003, et dans ce volume).

-
- 1 La notion d'« audit social » est utilisée pour évoquer des procédures assez différentes. Apparue dans les années 1950, elle renvoyait alors à une évaluation, sur le modèle de l'audit financier, des aspects sociaux de l'organisation. En France, cela se traduit en 1977 par la loi rendant obligatoire la présentation annuelle du bilan social. Nous utilisons pour notre part le terme « audit social » dans l'acception qu'il a prise dans les années 1990 – on parle parfois d'« audit RSE (responsabilité sociale de l'entreprise) » – et en tant qu'il est pratiqué dans la chaîne d'approvisionnement des entreprises – audit dit « de fournisseurs » –. Pour une présentation des différentes formes d'audit social, voir Combemale et Igalens (2005).
 - 2 Contrairement aux modèles de la *mesure* des sciences de la nature et de l'*indice* des sciences de la vie (exprimés par des variables continues, observables ou latentes), la *classe d'équivalence* renvoie à des opérations de jugement visant à coder, c'est-à-dire à affecter selon des conventions générales fixées a priori, des cas à des classes (Desrosières, 2001).

« RECADRER » LES ENTREPRISES

Apparu dans les années 1990, l'audit social peut être considéré à la fois comme le symptôme et le catalyseur d'un mouvement de privatisation de la régulation des conditions de travail. Il s'est en effet développé dans le contexte d'une mise en cause de la capacité des institutions publiques à garantir le respect du droit du travail, et d'une dénonciation de l'indifférence coupable des entreprises occidentales à l'égard des mauvaises conditions de production chez leurs fournisseurs. Historiquement, c'est à la suite de campagnes de masse que de grandes firmes telles que Nike, Levi's ou Disney ont adopté des codes de conduite par lesquels elles s'engageaient notamment à assurer le respect des droits fondamentaux du travail chez leurs fournisseurs. Par un effet d'entraînement, d'autres entreprises, y compris des entreprises moins exposées médiatiquement, leur ont alors emboîté le pas, de telle sorte qu'en 1998 l'Organisation Internationale du Travail (OIT) identifiait déjà deux cents codes de conduite (Elliott et Freeman, 2003, p. 58). En l'absence d'un contrôle systématique des engagements, les associations militantes ne manquaient pas d'exprimer quelque méfiance à l'égard de ces codes de conduite dont l'usage pouvait se limiter à un opportuniste procédé d'affichage. Les entreprises quant à elles prenaient le risque de travailler, sans le savoir, avec des usines ne respectant pas leurs engagements, et de faire l'objet d'un scandale si des organisations militantes le découvraient. La plupart d'entre elles décidèrent donc de mettre en place des procédures de vérification, d'autant plus crédibles aux yeux du public qu'elles étaient confiées à des cabinets d'audit indépendants (audits « tierce partie »).

Le travail d'un auditeur social ressemble à s'y méprendre à celui d'un inspecteur du travail : dans un cas comme dans l'autre, l'expert s'emploie à relever les écarts entre les pratiques et les attentes recensées dans un référentiel, à partir d'une investigation *in situ* (observations, entretiens, et revue documentaire)³. L'audit social se distingue cependant de l'inspection du travail en ce qu'il est pratiqué par des profes-

3 Pour une description de l'activité des inspecteurs du travail, voir les travaux de Nicolas Dodier et notamment Dodier (1986).

sionnels du secteur privé, sur la base de référentiels privés et pour le compte d'entreprises privées. L'audit social n'a pas pour objet de renseigner les pouvoirs publics ou de déboucher sur d'éventuelles sanctions judiciaires, mais de prémunir les entreprises contre les risques de sanctions du marché, consécutives à des scandales médiatisés. D'un point de vue procédural tout d'abord, le seul fait de réaliser des audits sociaux est valorisé par les parties prenantes⁴. Mais le résultat des audits a également son importance. L'évaluation des sites de production ne conduit pas à les classer dans des catégories incommensurables – comme le naturaliste distinguerait les mammifères des oiseaux et des reptiles – mais dans des catégories ordonnées suivant une logique comparative (de la moindre à la meilleure conformité) et normative (le plus conforme est le mieux)⁵. Ce faisant, les résultats d'audit sont supposés permettre aux parties prenantes de différencier les entreprises suivant la « qualité sociale » de leur parc de fournisseurs et ainsi de satisfaire leurs propres préférences (pour des produits « propres ») et/ou d'œuvrer au redressement des firmes les moins socialement responsables⁶. Pour les entreprises donneuses d'ordres, l'information produite par les audits sociaux peut donc être utile à deux niveaux : en interne, elle permet d'intégrer les conditions de travail aux critères de gestion du parc de fournisseurs (c'est alors un outil d'aide à la décision) ; rendue publique, elle permet de valoriser une politique d'achats « responsable » aux yeux des parties prenantes (elle devient un outil de communication). On notera que l'action simultanée sur les deux tableaux n'a rien d'évident puisque les entreprises doivent alors maîtriser la

4 A titre d'exemple, on pourra mentionner les critères d'évaluation de l'agence de notation extra-financière Vigéo (pour les investisseurs) et du Collectif « De l'Éthique sur l'Étiquette » (pour les consommateurs).

5 On étudiera plus loin les débats inhérents au projet de différenciation verticale des usines sur leur qualité sociale (caractéristique à critères multiples). On se contentera en revanche de mentionner ici que la désirabilité de la « meilleure » qualité sociale (quelle qu'en soit la définition) est elle-même contestée par ceux qui considèrent que la « mauvaise » qualité sociale est un avantage comparatif qu'il faut laisser aux industries des pays en développement. Voir par exemple Mucchielli (1998, p. 366).

6 Dans le cas de la « qualité sociale » rares sont les comportements de pure défection, où le consommateur mécontent se détourne d'une entreprise avec pour seule intention de défendre son propre bien-être. L'identification de la « défaillance sociale » d'une firme conduit généralement les militants à chercher activement son redressement en prenant la parole pour exprimer leur mécontentement. Sur la « défection » et la « prise de parole » comme modalités de la contestation, voir Hirschman (1995 [1970]).

tension entre la nécessité d'obtenir une information complète, permettant une gestion éclairée des fournisseurs, et celle de ne pas voir leur image ternie par la publication de mauvais résultats d'audit : elles chercheront par exemple à valoriser les effets dynamiques de leur politique d'achat plutôt que le niveau statique de leurs fournisseurs.

Le recours à l'audit social constitue, pour les entreprises, un « investissement de forme » (Thévenot, 1986) permettant que la qualification « sociale » de leurs fournisseurs puisse être mobilisée dans l'univers marchand (*évaluer pour valoriser*). Aux yeux des parties prenantes, les mécanismes marchands sont supposés engendrer, en retour, une « moralisation » des pratiques (*valoriser pour promouvoir*). De la conception comme *représentation* à la conception comme *fabrication*, il convient désormais de nous pencher sur les caractéristiques concrètes d'un dispositif de mesure de la conformité sociale, pour saisir ce qu'il en est en pratique. Nous proposons de le faire à partir du cas du référentiel BSCI (*Business Social Compliance Initiative*)⁷.

CADRE LA PROCÉDURE

Le BSCI est une initiative lancée en 2003 par un consortium d'entreprises européennes, la *Foreign Trade Association* (FTA). Son principe est de fournir aux entreprises adhérentes une méthodologie d'audit commune, celles-ci s'engageant en retour à faire effectivement auditer leurs fournisseurs suivant cette procédure⁸. Lancée initialement par une quinzaine d'entreprises, le BSCI compte désormais une centaine de mem-

7 Cette contribution s'appuie sur un matériau empirique varié : 1) l'observation participante d'une session de formation à la norme S. A 8000 (formation obligatoire pour conduire des audits BSCI) et la collecte de tous les documents constituant la méthodologie du BSCI ; 2) une série d'entretiens avec des auditeurs et des consultants travaillant à partir de ce référentiel ou à partir d'autres (qu'il s'agisse de cabinets d'audit établis en France – chargés de la commercialisation et du *back office* – ou de professionnels menant les audits localement – au Maroc, en Tunisie, au Sénégal, en Chine... –). 3) une étude de la politique de « conformité sociale » d'une entreprise de textile membre du BSCI (Textik), à partir d'entretiens, de l'examen d'un grand nombre de rapports d'audit de ses fournisseurs, et de l'observation de quelques audits de ses fournisseurs au Bangladesh.

8 Le principe est celui d'une « *standard-based organization* » : l'usage du standard est volontaire puisque l'adhésion à l'initiative est volontaire ; elle est en revanche obligatoire pour les membres (Ahrne, Brunsson et Garsten, 2002).

bres. La conception initiale et les révisions de la méthodologie sont le fait des membres eux-mêmes (aidés de consultants), de telle sorte que les entreprises ne sont pas seulement « *rule followers* » mais également « *rule setters* ». Insatisfaits des référentiels existants, ils ont choisi d'élaborer leur propre « machine », dont il convient ici d'exposer le fonctionnement.

Pour établir leur référentiel, les concepteurs du BSCI se sont très largement inspirés du standard de certification S. A 8000, créé outre-Atlantique en 1997 par une organisation internationale multi-parties prenantes (le CEPAA devenu depuis SAI – *Social accountability international*) et faisant référence en la matière. Ils en ont repris et adapté la liste des thèmes constitutifs de la conformité sociale⁹. Ils ont également suivi l'exemple de S. A 8000 en fondant leurs exigences sociales sur le respect de la législation nationale en vigueur et de quelques textes internationaux (notamment la Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948, et les huit conventions déclarées fondamentales par l'OIT en 1998). Si la norme S. A 8000 et le code de conduite du BSCI sont proches, les modalités de qualification de la conformité des sites sont en revanche très différentes. Tandis que la procédure S. A 8000 laisse une grande latitude aux auditeurs dans l'appréciation du niveau d'une usine, la procédure BSCI se caractérise par son extrême automatisation. En particulier, la qualité sociale y est découpée en une série d'éléments discontinus dont le résultat est supposé pouvoir être établi de façon positive et incontestable¹⁰. Les obligations de l'entreprise sont mises en forme dans un questionnaire très détaillé de quarante pages comportant environ deux cents questions. L'auditeur est tenu d'examiner tous les points du questionnaire et uniquement ceux-ci. Il doit renseigner chacune des questions en répondant simplement par « oui » ou par « non » (c'est-à-dire « conforme » ou « non conforme ») ou, pour certains points spécifiques (salaire minimum, temps de travail no-

9 *In fine*, treize chapitres ont été retenus par le BSCI : système de management, documentation, temps de travail, rémunération, travail des enfants, travail forcé et mesures disciplinaires, liberté d'association, discrimination, conditions de travail, hygiène et sécurité au travail, dortoirs, environnement.

10 Merchières et Pharo (1990, p. 105) parlent de « discrétisation » pour évoquer ce type de procédé qui consiste, par exemple, à réduire l'infinie variété des trajectoires d'un ballon de basket à deux possibilités – passer à travers le panier, ou non –, par opposition au mode d'évaluation des gymnastes sur le degré de perfection de l'exécution des figures imposées.

tamment), en reportant une information chiffrée. L'auditeur a certes la possibilité d'ajouter des commentaires dans le rapport d'audit qu'il rédige à l'intention de l'entreprise cliente¹¹; mais pour l'établissement du résultat global de l'usine – seule information destinée à circuler –, seul compte le codage binaire. Les opérations suivantes sont d'ailleurs totalement prises en charge par la « machine »; non qu'un instrument technique vienne concrètement prendre le relais de l'auditeur mais celui-ci est supposé agir comme un ordinateur appliquant la formule prescrite par le dispositif¹². Dans un premier temps, chacun des chapitres fait l'objet d'un résultat intermédiaire obtenu par un simple décompte des points conformes et des points non conformes: un chapitre sera noté « *good* » s'il comprend moins de deux non-conformités mineures, « *improvements needed* » s'il comprend moins de la moitié de non-conformités mineures, « *critical* » s'il comprend plus de la moitié de non-conformités mineures ou un écart sur un point « crucial ». L'évaluation de la gravité d'une non-conformité est elle-même inscrite dans la machine, les questions dites « cruciales » étant matériellement symbolisées par un encadrement en gras. L'auditeur n'intervient pas davantage pour l'établissement du résultat final, lui-même automatisé: la note d'un site est celle de son plus mauvais chapitre. Dans l'idéal des concepteurs de la procédure BSCI, l'auditeur est une pure cellule d'enregistrement des pratiques de l'usine.

11 Le rapport d'audit BSCI a ceci de commun avec le dossier Accre étudié par Martin Giraudeau (cf. supra) qu'il comporte plusieurs parties aux fonctions très différentes: la première page est une « petite forme » qui donne synthétiquement le résultat final de l'usine; les tableaux de la première partie sont consacrés à la présentation de l'entreprise (activité, personnel, clients, etc.); la deuxième partie est composée d'un tableau récapitulant le résultat et le détail des non-conformités de chaque chapitre, d'un espace pour les remarques rédigées, et de photos prises lors de l'inspection; le tableau de la troisième partie consigne les engagements pris par les dirigeants pour améliorer les chapitres non conformes (teneur et échéance de « actions correctives »); quelques annexes complètent les données du rapport.

12 Bien que formulé littérairement dans la procédure, le principe d'agrégation des résultats du questionnaire peut être formalisé de la façon suivante.

Soit E, la note de l'usine:

$E = \min. (C_1 \dots C_{13})$ avec

$$C_k = 2 \text{ si } \sum a_i \geq n_k - 2 \text{ et } \sum b_j = m_k$$

$$C_k = 1 \text{ si } n_k / 2 \leq \sum a_i < n_k \text{ et } \sum b_j = m_k$$

$$C_k = 0 \text{ si } \sum a_i < n_k / 2 \text{ ou } \sum b_j < m_k$$

Où C_k (2 = *good*, 1 = *improvements needed*, 0 = *critical*) correspond à la note du chapitre k ($k = (1 \dots 13)$) comprenant n_k questions non cruciales et m_k questions cruciales, ayant respectivement été codées a_i ($i = (1 \dots n_k)$) et b_j ($j = (1 \dots m_k)$) par l'auditeur (conforme = 1, non conforme = 0).

Cette procédure très rigide repose sur le choix délibéré de restreindre au maximum¹³ le rôle appréciatif de l'auditeur dans l'établissement du résultat. Des raisons propres au marché de l'audit ne sont probablement pas étrangères à ce choix, par ailleurs commun à la plupart des référentiels (S. A 8000 faisant plutôt figure d'exception) : une procédure automatisée nécessite un travail moins qualifié et plus rapide, donc moins coûteux, ce qui correspond à la demande d'entreprises comptant jusqu'à plusieurs centaines de fournisseurs. Mais c'est surtout le souci d'une comparabilité des résultats qui est mis en avant pour justifier la standardisation. Il s'agit notamment d'éviter que le résultat obtenu pour chaque usine ne dépende des valeurs de l'auditeur. La façon dont un professionnel français de l'audit exposait cette doctrine en l'appliquant au cas chinois – l'audit social est généralement réalisé par des auditeurs locaux – est à cet égard très éclairante :

« Moi j'ai été choqué par exemple de voir les dortoirs, comme vous avez pu être choquée en le voyant à la télévision. Mais localement c'est pas choquant ; ça rentre dans le cadre réglementaire. (...) Si par contre il n'y a pas de toilettes qui figurent dans les dortoirs, par étage, avec un nombre suffisant par rapport au nombre de salariés présents à l'étage, ça il le mentionnera. S'il n'y a pas une douche, il le mentionnera. (...) Il l'analysera différemment de nous ; mais le rapport, ce sera « non conforme » quand même. » (Responsable « développement durable » au sein d'un cabinet d'audit).

Plus l'intervention du codeur est limitée, plus les choix normatifs préalables des taxinomistes s'avèrent déterminants. Si ceux-ci sont masqués derrière l'apparente objectivité de la mesure, la comparaison du dispositif avec ses concurrents, de même que l'analyse des critiques qui lui ont été adressées vont nous permettre de rouvrir la boîte noire.

RENDRE COMPTE DU HORS-CADRE

L'évincement du jugement de l'auditeur est souvent contesté par les militants des droits de l'homme, qui dénon-

13 Certaines formulations de questions laissent une marge interprétative à l'auditeur. Par exemple : « B.9.2 La température de la pièce est-elle acceptable ? » ou « B.11.1 La santé des employés est-elle sérieusement et inévitablement mise en danger par les procédés de production ». L'existence d'un manuel à usage des auditeurs tend à réduire l'hétérogénéité des interprétations, mais sans la neutraliser totalement. Il y est d'ailleurs fait mention du devoir d'appréciation de l'auditeur.

cent l'inanité de ce qu'ils appellent péjorativement « audits *check list* ». Les auditeurs eux-mêmes ont un rapport ambivalent à un outil qui, par définition, contraint autant qu'il facilite leur action. Demander le retour de l'intervention sensible des personnes dans un dispositif d'évaluation, c'est finalement contester les catégories inscrites dans la machine et faire valoir la nécessité de prendre en compte ce qui déborde du cadre fixé – en l'occurrence, l'intentionnalité des écarts à la norme.

Tout système d'évaluation d'une performance est porteur d'une question sous-jacente : l'entité évaluée est-elle seule « responsable » du résultat obtenu ? Ce problème conduit parfois à la mise en évidence de responsabilités cachées : tel étudiant a eu une mauvaise note au baccalauréat parce que l'enseignant n'avait pas suivi le programme, tel médecin a échoué dans le traitement d'un patient parce que celui-ci n'a pas suivi ses prescriptions etc. Dans le cas de l'audit social, l'évaluation des conditions de production n'a d'autre objectif que de décrire un état de fait à un instant donné. Mais elle renvoie implicitement à l'évaluation de la capacité des cadres de l'usine à assurer le respect du droit en son sein. Lorsqu'ils considèrent que la défaillance est en réalité causée par des contraintes tierces, les dirigeants d'usine, les militants des droits de l'homme, les donneurs d'ordres et des auditeurs en viennent à remettre en cause le voile jeté par la mesure sur la répartition des responsabilités. Cette démarche peut aller de la simple mise en évidence d'excuses justifiant un écart, à une véritable entreprise de « dévoilement », que Francis Chateauraynaud a décrit dans le cas des affaires de faute professionnelle comme le « procédé par lequel des protagonistes peuvent chercher à dévoiler, sous la défaillance rendue visible, une autre défaillance, d'une autre nature, jugée beaucoup plus importante et qui inverse le sens de l'imputation » (Chateauraynaud, 1989, p. 272). Nous retiendrons trois cas de figure où les dirigeants des usines invoquent un paramètre indépendant de leur volonté et de leur capacité de maîtrise pour justifier une non-conformité.

Un premier cas de figure correspond à une situation où les dirigeants d'usines font valoir aux auditeurs des contraintes exogènes pesant sur eux :

« Prenez un exemple où on exige des entreprises qui ont plus de 50 salariés d'avoir un médecin du travail. Or, au Maroc il y a 800 médecins du travail diplômés; 16000 entreprises. Même si vous dites « chaque médecin du travail peut faire 4 entreprises », ça fait 3200; où trouvez-vous les 12800 qui manquent? Alors si on dit au chef d'entreprise « mais, vous n'avez pas de médecin du travail? », il peut vous dire « trouvez-le, je vous paie il n'y a pas de problème », mais où est-ce que vous allez le trouver? » (Auditeur marocain)

Un second cas de figure correspond à une situation où les dirigeants d'usine font valoir aux auditeurs que ce sont les attentes et comportements des ouvriers eux-mêmes qui vont à l'encontre du respect du droit. C'est ainsi qu'ils expliqueront pourquoi ils n'ont pas pris la peine d'installer une cantine ou une garderie pour enfants dans l'enceinte de leurs établissements ou encore pourquoi ils ne sont pas en mesure d'obtenir de leurs ouvriers qu'ils portent bien les équipements de protection:

« Mais ça c'est un problème bien spécifique, qui est très embêtant pour le propriétaire de l'usine, parce qu'il dit « je leur paie des gants (...) », et ça on peut le voir, « mais ils ne les mettent pas ». (...) Le gant métallique c'est pas forcément le problème mais porter des bottes, des gants en caoutchouc dans une usine de teinture où c'est humide et excessivement chaud, c'est pratiquement de la torture. » (Responsable de la « conformité sociale » des fournisseurs pour l'entreprise Textik).

Le troisième cas de figure correspond aux situations où les dirigeants d'usine font valoir que les exigences des donneurs d'ordres en termes de prix ou de délais ne sont pas compatibles avec le respect des exigences de qualité sociale:

« [J'audite] une entreprise marocaine (...) et je découvre 79 heures de travail hebdomadaires en moyenne sur l'année. Et je vais gentiment tirer les oreilles... le chef d'entreprise n'était pas là mais c'était sa femme. Et puis arrive la fille qui vient avec un fax: le gros client qui les avait emmerdés pour être certifiés éthiques, avoir un label et tout, leur demandait le jeudi soir 7000 pièces pour le lundi matin. « Comment voulez-vous que je fasse? » me dit-elle. Et elle avait raison. » (Formation S. A 8000).

Lorsqu'ils sont persuadés que l'écart de l'usine à la norme n'est pas imputable à sa direction (*« et elle avait raison »*), les auditeurs peuvent se trouver confrontés à un dilemme éthique entre l'exigence de dire les faits suivant les catégories du référentiel (*« conforme » / « non conforme »*) et le désir de

les contextualiser¹⁴ afin qu'un constat de non-conformité ne soit pas *ipso facto* transformé en jugement de valeur négatif à l'encontre des dirigeants de l'usine. L'aspiration des auditeurs à « accommoder » (Dodier, 1989) la procédure élargissant l'épreuve de conformité au « traitement des circonstances » (techniques, disciplinaires, économiques) est alors contrainte par l'« architecture de l'outil »¹⁵. Ainsi, les auditeurs n'ont pas la possibilité d'affiner la dichotomie en ajoutant une tierce modalité: « non conforme malgré soi ». Comme ils peuvent difficilement faire des déclarations contrefactuelles en déclarant conforme une situation qui « objectivement » ne l'est pas, les auditeurs choisissent généralement d'utiliser l'espace du rapport d'audit pour spécifier les conditions de la défaillance:

« Parfois il faut dire « [le fournisseur n'] a pas de médecin, c'est pas parce qu'il veut pas, mais parce qu'il n'y en a pas ». » (Auditeur marocain); « Si le fournisseur me dit que c'est à cause de la pression des clients [qu'il n'est pas conforme], je peux le mettre sur le rapport. (...) Ça je le mets, qu'au moins ils sachent qu'il y a aussi un problème de leur part. » (Auditrice tunisienne)

De même que les circonstances atténuantes (ou aggravantes), la mesure de l'ampleur des écarts à la règle déborde du cadre binaire de codage (« conforme » / « non conforme »), au grand dam de certains auditeurs:

« Est-ce qu'il est mieux de travailler avec une usine qui est non conforme et qui travaille 60-65 heures ou une usine qui est non conforme mais qui travaille 100 heures par semaine? Moi mon opinion est vite faite, il me paraît important de favoriser l'entreprise qui travaille 60-65 heures par rapport à celle qui en fait 100. Si on note sur un rapport d'audit « non compliant », vous favorisez celle qui en fait 100. » (Auditeur français en Asie).

Là encore, l'auditeur n'a pas le choix des catégories de codage et doit se contenter de la partie « commentaires » pour compléter l'information qu'il souhaite transmettre au

14 Comme les psychologues et les chercheurs étudiés par Thomas Le Bianic et Gwenaële Rot (cf. *supra*), les auditeurs dénoncent la propension de la forme codée à engendrer des erreurs d'interprétation. Leur aspiration à contextualiser les données découle ainsi de leur sentiment que la justice des mesures prises à l'égard des fournisseurs dépend de la justesse de l'interprétation des données de l'audit.

15 Il s'agit des caractéristiques formelles structurantes de l'outil. La grille est une forme qui requiert que chaque case soit remplie sans déborder sur celles qui peuvent lui être connexes (Kletz, Moisdon et Pallez, 1997).

donneur d'ordres (celui-ci peut également mener sa propre enquête pour affiner les résultats de l'audit).

Compte tenu des modalités de codage imposées aux auditeurs, l'audit social BSCI produit une appréciation finale qui ne rend pas compte de *l'intention* des dirigeants à commettre un écart, ni de *l'ampleur* de celui-ci. Nous allons désormais voir comment le mode d'agrégation des résultats contribue pour sa part à regrouper sous un même qualificatif des usines très hétérogènes du point de vue du *nombre* et de la *nature* de leurs « écarts ».

L'ENTREPRISE USAGÈRE ET CONCEPTRICE

Contrairement à celui d'autres référentiels, le mode de notation finale utilisé par le BSCI n'est pas fondé sur une mise en moyenne des résultats des chapitres. Si les concepteurs du BSCI ont rejeté le principe de la moyenne, c'était pour éviter que le score masque la compensation entre des chapitres de nature très différente¹⁶. La logique d'une moyenne apparaît en effet en opposition totale avec une logique de risque, ainsi que l'exposait cet auditeur :

« Vous prenez une usine, dans laquelle je fais un audit, et qui va être très bien sur les heures supplémentaires, très bien sur le travail des enfants, très bien sur *x* sujets, et sur laquelle je vais juger que le risque d'effondrement est particulièrement élevé parce que les murs commencent à lézarder, parce que c'est sur 10 étages et que les poteaux du rez-de-chaussée sont épais comme mon bras, pour *x* raisons j'é mets un fort doute sur ce point-là. Si je fais une note, que toute l'usine est bien sauf ce point-là, l'un dans l'autre la note sera plutôt pas mal. Le risque est pourtant extrêmement élevé. » (Auditeur français en Asie)

Il n'est pas rare que les référentiels fonctionnant sur un système de moyennes pondèrent les chapitres en fonction de ce qu'ils estiment être le plus sensible – du point de vue du risque pour les travailleurs, ou des attentes des parties prenantes –. Cela ne résout cependant pas la question de la compensation, mais modifie juste le taux de substitution entre

16 On a là une procédure un peu similaire à celle qui consiste à introduire des notes éliminatoires dans le jugement d'un ensemble d'épreuves.

chapitres¹⁷. Dans le cas du BSCI, aucune compensation n'est possible entre les chapitres, ce qui n'empêche cependant pas que se trouve « écrasée » l'hétérogénéité des risques mesurés. Le cas de la catégorie « *critical* » est particulièrement patent. Compte tenu du fait que le score retenu est celui du plus mauvais chapitre, et qu'un chapitre peut être « *critical* » parce qu'il présente une majorité de points mineurs non conformes ou, à l'inverse, un seul point crucial non conforme, on pourra trouver dans cette catégorie une usine évaluée « non conforme » sur la totalité des 132 questions traitées durant l'audit aussi bien qu'une usine conforme en tous points mais n'ayant pas été en mesure d'apporter la preuve que ses sous-traitants sont engagés dans une démarche progressive de respect des exigences du BSCI (point qualifié de « *crucial* »). La procédure du BSCI¹⁸ conduit ainsi à une large domination de la catégorie « *critical* », puisque sur les 1613 audits sociaux réalisés dans ce cadre, 72 % étaient « *critical* », 21 % « *improvements needed* », et 7 % seulement « *good* ». Les donneurs d'ordres ont certes accès au rapport complet d'audit, qui les renseigne sur les résultats intermédiaires de l'usine et leur permet d'affiner leur jugement. Mais la mesure perd en revanche toute sa dimension discriminante, ce qui la rend au final peu exploitable dans la gestion du parc de fournisseurs.

L'un des enjeux majeurs de la mesure de la conformité sociale est le maintien ou la rupture des contrats commerciaux entre les firmes occidentales et leurs fournisseurs. Les résultats des audits sont supposés permettre aux entreprises donneuses d'ordres d'organiser leur politique d'achats en tenant compte de la conformité sociale de leurs fournisseurs. Jusqu'à présent utilisé de façon assez discrétionnaire, ce nouveau critère tend à être de plus en plus formalisé dans la gestion des grandes entreprises. A titre d'exemple, l'entreprise Textik s'est fixée deux règles principales pour qu'un établissement puisse faire partie de son parc de fournisseurs : tout nouveau

17 Prenons le cas d'un référentiel qui propose de noter les sites sur 102 à partir de la moyenne pondérée des notes (entre - 2 et +3) de 9 chapitres : travail des enfants (facteur 6), travail forcé (2), discrimination (2), liberté d'association (2), temps de travail (6), salaires (7), conditions de travail (1), santé (2), mesure de sécurité (6). Un point de plus dans le domaine « travail des enfants » permet de compenser la perte d'un point dans chacun des trois domaines « discrimination », « liberté d'association » et « travail forcé ».

18 Résultats au 1^{er} avril 2007 (BSCI, *Annual Report 2006-2007*, p. 27).

fournisseur doit être conforme avec six « must » (concernant le travail des enfants, les pratiques discriminatoires, le travail forcé, la liberté d'association, le salaire minimum, les sorties de secours); tout contrat de sous-traitance doit être rompu avec un fournisseur qui n'obtient pas le score « good » au quatrième audit. Textik a d'ores et déjà dérogé à sa propre règle, en poursuivant ses relations commerciales avec un fournisseur non conforme au quatrième audit :

« Kamara l'a réussi à nos yeux à nous, étant donné qu'il avait le matériel ETP [Effluent treatment plant], je l'ai vu, mais il n'était pas monté. Dans ce cadre-là, [l'auditeur] n'a pas eu d'autre choix que de les faire échouer en mettant « Improvements needed », mais (...) pour nous il avait réussi. » (Responsable de la « conformité sociale » des fournisseurs pour l'entreprise Textik).

On voit que, pour respecter sa règle, le client peut lui-même procéder à une forme d'accommodation du référentiel d'audit : la tolérance à l'égard d'une non-conformité, interprétée comme une situation de quasi-conformité, est ici traduite dans une nouvelle note « maison »¹⁹. Mais il arrive aussi que les résultats de la procédure de classification des sites rendent difficile, *ex post*, l'application de toute règle fixée *ex ante*. C'est ce problème que nous soumettait l'ancienne responsable des audits sociaux d'une enseigne de sport qui, sur la base de son propre référentiel (l'entreprise n'appartient pas au BSCI), avait décidé de rompre les relations commerciales avec toute usine ne respectant pas un point crucial :

« Aujourd'hui, la plus grosse problématique elle va se trouver sur les heures de travail, notamment en Asie, et en particulier dans le cas de la Chine, c'est un problème rencontré par véritablement 100 % des enseignes, et le droit international prescrit 60 heures²⁰, la législation chinoise prescrit 48 heures, les médecins disent « l'extrême limite pour la santé humaine c'est 72 heures », de toutes façons ils font 80 heures. Qu'est-ce que vous faites quand 100 % de vos fournisseurs travaillent plus de 60 heures ? Vous les fermez tous ? ». (Auditrice sociale, ancienne responsable des audits sociaux d'une enseigne de sport).

19 L'accommodation opérée par le client peut être très mal perçue par l'auditeur, qui peut avoir le sentiment d'être désavoué auprès de l'usine – son respect rigoureux de la procédure apparaissant comme une attitude bornée.

20 48 heures hebdomadaires, et 12 heures supplémentaires à titre exceptionnel.

L'établissement d'une règle sur la base d'une évaluation standardisée rend en théorie possible une prise de décision automatisée: l'affectation d'une entité à telle classe plutôt qu'à telle autre est supposée engendrer mécaniquement tel type de comportement à son égard. Mais, le problème posé par l'interviewée est celui du caractère pratiquement applicable d'une règle, compte tenu de la distribution des entités dans les différentes classes de jugement (en l'occurrence le fait que 100 % des établissements se situent dans une classe telle que le contrat avec eux devrait être rompu). Aux yeux de notre interlocutrice, nul doute quant à l'impossibilité pratique d'appliquer la règle telle quelle: d'un point de vue organisationnel et économique, cela porterait préjudice aux activités du donneur d'ordres. Elle souligne en outre que le respect de la règle ne permettrait aucunement d'engendrer une amélioration des conditions de travail, la commune « médiocrité » de la totalité des usines neutralisant les effets de la défection d'un client (« Dire « on arrête la Chine parce qu'ils sont tous critiques », ça ne changerait rien au problème. On quitterait la Chine, on ferait tout ici, ça coûterait plus cher et la situation perdurerait en Chine »). Compte tenu de toutes ces entraves à l'application de la règle fixée *a priori*, l'enseigne a décidé de modifier, non pas la règle elle-même mais le critère de mesure: au lieu de prendre comme référent du point critique la durée de travail fixée réglementairement (60 heures par semaine), le seuil retenu a été celui des médecins (72 heures par semaine). Outre qu'il permet à l'entreprise de poursuivre ses activités, le nouveau seuil est présenté comme socialement plus utile pour discriminer parmi tous les fournisseurs non conformes à la règle primitive ceux qui le sont le moins (« On part du principe qu'entre 60 et 72 ils sont dans une marge de manœuvre où ils vont pouvoir atteindre les 60 heures donc on leur laisse du temps »)²¹. Ce déplacement du seuil critique pour éviter que l'on ne déborde trop de la norme, n'est possible que parce que l'entreprise donneuse d'ordre participe, dans ce cas, à la phase de cadrage de la procédure; il est, il faut le noter, totalement imperceptible pour les parties prenantes qui, elles, n'ont accès qu'au score final.

21 On retrouve dans le raisonnement de l'entreprise cliente la thématique de l'ampleur de l'écart, dont l'auditeur cité plus haut se plaignait de ne pouvoir rendre compte.

Dispositif classificatoire construit sur un mode industriel, dont le produit est notamment destiné à un usage marchand et dont la finalité est de nature civique, l'audit social fait l'objet de critiques très diverses. Son principe même est parfois contesté au nom de l'incompatibilité entre une mesure industrielle et des objectifs civiques : la mise en place d'une procédure externe d'objectivation des non-conformités des usines peut ainsi être considérée par certains militants comme une entrave à l'expression des travailleurs : « *Dans certaines usines, on s'est rendu compte que quand les travailleurs disaient « oui, non mais ça va pas, on voudrait ci... », on disait « attendez, il y a eu un audit social qui a dit ça, ça et ça, on va faire telle et telle chose parce que l'audit l'a dit et donc c'était pas la peine d'avoir d'autres... ».* En tous cas, on a eu quelques échos d'acteurs du Sud qui mettaient l'accent là-dessus et qui disaient « attention, c'est dangereux ». » (Membre d'un réseau français militant pour la « qualité sociale »). On trouve ici l'expression d'une certaine méfiance caractéristique des situations de délégation du jugement : l'outil ne trahit-il pas les préférences de ceux dont-il se fait porte-parole ? En l'occurrence, les exigences des référentiels correspondent-elles effectivement aux attentes des travailleurs ?²² Et quand bien ce serait le cas, l'audit social est ici mis en cause en tant qu'il dépossède les travailleurs de leur liberté de négociation – considérée comme un droit fondamental et peut-être le meilleur moyen d'améliorer les conditions de travail.

L'acceptation du principe d'une mesure de la « conformité sociale » ne marque pas la fin des controverses ; bien au contraire ! Un dispositif classificatoire donne inévitablement lieu à des critiques puisque tout cadrage destiné à ordonner le chatoiement infini du réel est nécessairement imparfait²³ et contestable – d'ailleurs, si l'accord préexistait au dispositif, celui-ci n'aurait aucune raison d'être. On a ainsi vu comment se trouvent sans cesse relancées des controverses articulées autour de la traditionnelle tension entre rigueur formelle et efficacité pratique

22 Nicolas Dodier (1989) a montré comment, aux yeux des inspecteurs du travail, la réglementation est concurrencée par deux sources principales d'évaluation des risques : l'expertise technique et les revendications des travailleurs. Ici, la légitimité des référentiels à exprimer les contours du « bien-être » au travail est également mise à l'épreuve de la parole des travailleurs.

23 On renverra le lecteur au paragraphe « les débordements sont la norme : le cadrage est coûteux et ne peut être qu'imparfait » de l'article de Michel Callon (1999) pour une présentation de l'approche constructiviste du « cadrage ».

de la classification, la justification des divergences de point de vue renvoyant généralement à l'hétérogénéité des définitions de l'équité ou de l'efficacité. Contestée, contournée, ou corrigée, reste que la « machine » fonctionne ; et les controverses sur les modalités de qualification des sites ne doivent pas masquer le fait que la circulation d'une information suffit à consacrer l'existence d'une nouvelle qualité marchande.

POSTFACE

LA FORMULATION MARCHANDE DES BIENS

MICHEL CALLON

C'EST À PARTIR du milieu du treizième siècle, si l'on en croit Alfred Crosby (1997), que la quantification et la mesure, en tant qu'activités délibérées et organisées, ont connu un développement significatif qui a puissamment contribué à la constitution de la rationalité occidentale. À ce moment de l'histoire, la mesure est devenue une pratique courante dans des secteurs aussi différents que les marchés, les maisons de jeu, les ateliers des artistes ou les chantiers navals. Elle n'était pas encore liée aux mathématiques et demeurait cantonnée dans la vie pratique. Ce n'est que beaucoup plus tard qu'elle s'inscrira dans un mouvement d'ensemble englobant les sciences académiques (Hacking, 1975). Les activités métrologiques constituent aujourd'hui une véritable infrastructure qui met en forme, de manière invisible et peu accessible au débat, les pratiques économiques, politiques et morales (Star, 1999; Bowker and Star, 1999; Yates, 2005).

Malgré leur importance évidente, ces activités n'avaient fait l'objet, jusqu'à une date récente, que de très peu travaux¹. Depuis une vingtaine d'années, la situation a cependant changé. Les études consacrées aux sciences et aux techniques (STS) ont contribué à cette évolution (Latour, 1987; O'Connel, 1993; Cronon, 1991; MacKenzie, 1990). La revue *Accounting, Organizations and Society*, créée dans les années 1970, a joué et continue à jouer un rôle déterminant dans le développement

1 Il faut évidemment mentionner les travaux de Max Weber sur le rôle central de la comptabilité dans la formation du capitalisme (mais la comptabilité n'a pas fait le poids devant l'éthique protestante!) et l'analyse de Fritz Machlup sur la place des activités métrologiques dans l'économie de la connaissance.

et la diffusion des travaux consacrés aux activités calculatoires en économie². Quelques historiens, parmi lesquels Ken Adler (1995), Simon Schaffer (1988, 1991), Theodore Porter (1995), ainsi que des anthropologues, comme Jean Lave (1984), Helen Verran (2001), ou Marilyn Strathern (2000), ont su franchir les barrières disciplinaires pour apporter une contribution essentielle à ce mouvement. En France, Alain Desrosières (1995) a très tôt montré la voie.

Le temps est venu de reconnaître que ces travaux, le plus souvent consacrés à des secteurs particuliers (l'économie, la technique, la science ou la politique), appartiennent à un seul et même domaine de recherche qui est celui, enfin légitime et reconnu, de l'étude sociale des activités métrologiques. Leur objectif commun est de rendre visible et analysable cette infrastructure, de s'interroger sur ses modalités de constitution et de transformation, d'explicitier les cadrages qu'elle impose, les débats qu'elle suscite (trop rarement), et de porter en pleine lumière les résistances et les programmes alternatifs qu'elle génère. Grâce à eux, ce continent, qui était demeuré caché, apparaît sous nos yeux. Ainsi découvert, il met en évidence le rôle des chaînes métrologiques dans la constitution du lien social.

Les contributions rassemblées dans cet ouvrage poursuivent de manière systématique cette exploration. S'intéressant principalement aux activités économiques, elles mettent en évidence, de manière très originale, la nature paradoxale des pratiques métrologiques. Comme le montre parfaitement Alexandra Bidet, la mesure de la valeur économique d'un bien passe par sa qualification technique³. Et pourtant, ajoute-t-elle, si la valeur économique est indexée sur des variables techniques, il n'en reste pas moins que *de* la valeur économique est fabriquée et mesurée: les communications téléphoniques ont un prix dont la mesure est certes indissociable de celle des performances techniques des réseaux, mais elles ont un prix. Les chaînes métrologiques ne se contentent pas de mettre en forme le social, elles contribuent à le différencier, en faisant apparaître

2 Pour une première approche de ces travaux, voir: Hopwood (1974), Burchell *et al.* (1985), Hopwood and Miller (1994), Power (1997).

3 Elle suit sur ce point les travaux historiques consacrés par François Vatin aux rapports entre théorie physique et théorie économique (Vatin, 1993, 1998). Voir également Philip Mirowski (1990).

tre simultanément, et sans pourtant les dissocier, des modes d'existence dont certains sont économiques et d'autres ne le sont pas (Latour, à paraître). C'est au rôle joué par la mesure dans ce processus d'économisation que je souhaite consacrer les lignes qui suivent. Elles doivent être lues comme un simple commentaire de ce que dit, de manière beaucoup plus détaillée et rigoureuse, chacun des chapitres de ce livre.

LA VALUATION ÉCONOMIQUE DES BIENS MARCHANDS

Les différentes contributions rassemblées dans ce livre montrent clairement que la qualification des biens est un processus, le résultat, toujours provisoire, d'un travail collectif, fortement instrumenté et qui est traversé par de nombreux conflits.

Cette analyse impose une conception originale des marchés économiques. Les marchés sont définis comme des dispositifs agonistiques où s'affrontent et s'éprouvent des définitions contradictoires des biens et de leur qualification. Ces affrontements se résolvent dans des compromis qui prennent la forme de transactions donnant lieu à des paiements monétaires. C'est pourquoi, comme le disent explicitement les auteurs, on ne peut séparer la qualification des produits, d'un côté, et les formes d'organisation et de fonctionnement des marchés, de l'autre côté. Analyser un marché, c'est analyser le processus de qualification des biens qu'il commercialise.

Ainsi envisagés, les marchés apparaissent plus étendus, plus complexes, plus hétérogènes et plus mouvants que ne le laissent entrevoir les visions auxquelles les manuels d'économie, avec les notions d'offre et de demande, nous ont habitués. Les espaces qu'ils occupent sont définis par la circulation de biens qui se transforment et se métamorphosent, apparaissant ici sous la forme d'un plan ou d'un projet, là comme prototype, ailleurs comme produit dans un supermarché ou une exposition, ailleurs encore sous la forme d'un objet qui demande à être maintenu ou réparé. La liste des agents économiques engagés dans l'activité marchande s'étend bien au-delà des rôles habituels. Elle inclut, par exemple, des chercheurs, dont certains travaillent dans des laboratoires universitaires, des ingénieurs, des fonctionnaires, des

banquiers, des usagers ou des consommateurs (individuels ou collectifs), des associations professionnelles, des syndicats ou encore des organismes de certification, etc. Tous ces agents peuvent être engagés, à un moment ou à un autre, à un titre ou à un autre, dans la qualification des biens avec, pour seul horizon de leur action, celui de leur commercialisation.

François Vatin le dit très bien, cette conception réaliste des marchés conduit à interroger à nouveaux frais une distinction analytique qui traverse la théorie économique et oppose, sous différentes formes, ce qu'il propose d'appeler *évaluation* et *valorisation*. L'évaluation désigne l'ensemble des opérations, pratiques par lesquelles une valeur est associée à un bien, tandis que la valorisation dénote la constitution de cette valeur comme valeur *économique*. Cette distinction aboutit à séparer, à la fois théoriquement et pratiquement, la production de la valeur (et par conséquent son existence) et l'instauration de cette valeur comme réalité économique.

L'hypothèse d'une double nature de la valeur économique a donné lieu, poursuit François Vatin, à d'innombrables débats théoriques. Walras et, avec lui, l'économie néo-classique nient cette ambivalence et font de l'échange le lieu et le mécanisme exclusifs de la constitution de la valeur économique et de sa mesure. Pour un néo-classique, la valeur n'existe qu'au moment où elle est sanctionnée par l'établissement d'un prix. En opposant, dans la tradition inaugurée par Aristote, valeur d'échange et valeur d'usage, Marx adopte un point de vue opposé et conforte l'idée d'une double nature de la valeur. Pour lui, la valeur doit être envisagée du point de vue de sa formation et du point de vue de sa réalisation. La valeur intrinsèquement économique d'un bien lui est donnée par la quantité de travail social nécessaire à sa conception, à sa production et à sa circulation. Elle se réalise au cours de la transaction (de la vente). Mais à aucun moment la « véritable » valeur économique (qui existe pourtant) n'est mesurée, car le niveau des prix dépend pour l'essentiel des conditions particulières de la vente. Selon François Vatin, l'économie des conventions reprend à son compte l'hypothèse de la double nature de la valeur économique en posant l'antériorité de l'évaluation par rapport à la valorisation: l'échange marchand, qui sanctionne l'existence de la valeur économique et

la mesure, ne peut avoir lieu que si un accord préalable sur la qualification du bien a été réalisé.

Ces différentes positions, François Vatin a raison de le souligner, sont insatisfaisantes. Le point de vue néo-classique tend à mettre entre parenthèses le long et chaotique processus de qualification du bien, qui pèse pourtant sur les conditions et les modalités de l'échange. Contrairement aux représentations néo-classiques du marché, l'échange commence dès les premiers moments de la conception ; il est encore présent, comme perspective, comme objectif et comme calcul, dans les bureaux d'études, dans les unités de fabrications, dans les services marketing et dans les services commerciaux. L'échange n'est pas contenu dans la seule transaction marchande ; il est préparé, anticipé, répété, en un mot disséminé. Les approches marxiste ou conventionnaliste, à l'inverse, maintiennent l'importance du processus de qualification et de constitution du bien et de sa valeur, mais le dissocient de la mesure de cette dernière, c'est-à-dire de la formation des prix qui décident du transfert des droits de propriété. La limite de ces approches, pourtant très différentes, voire divergentes, tient à la séparation analytique et pratique qu'elles établissent entre l'échange et tout ce qui le prépare et le permet. Les néoclassiques réduisent au formalisme des fonctions de production la conception des biens et leur production ; marxistes et conventionnalistes séparent les conditions de possibilité de la transaction de sa réalisation. Dans tous les cas, la question de la nature des liens et des interdépendances qui existent entre la qualification des biens et leur échange est ignorée. Pourtant, comme les chapitres de ce livre le démontrent admirablement, le processus (agonistique) de qualification-définition des biens est formaté par la perspective de l'échange et, réciproquement, l'échange n'est qu'un moment du processus, jamais achevé, de qualification et de requalification des biens, dont il ne peut être séparé. Dit autrement, ce qui doit être remis en cause, c'est la séparation introduite par l'analyste entre les activités productives et l'échange (Callon *et al.*, 2000).

Puisque la formation et la mesure (économique) de la valeur sont intriquées à un degré tel que leur distinction est généralement impossible, puisque l'évaluation et la valorisation sont simultanément présentes en tout point et en tout instant

du processus de qualification, pourquoi ne pas se libérer de ce dualisme, pourquoi ne pas se débarrasser une bonne fois pour toutes de l'hypothèse d'une double nature de la valeur ?

La constitution de toute valeur, économique ou non, suppose l'établissement d'un rapport, rapport qui met en relation des choses et calcule cette mise en relation sous la forme d'un *ratio*. Je propose qu'on retienne la notion de *valuation* pour désigner l'ensemble des récits, mécanismes, dispositifs, outils qui constituent les valeurs et, simultanément, mettent en place leur mesure. Cette définition conduit à envisager la forme particulière de *valuation* qu'est la *valuation* marchande, comme un processus qui qualifie des biens et qui, à chaque étape de ce processus, attribue à leurs qualités ainsi constituées une valeur monétaire rendant possible le calcul de prix relatifs.

Cette définition appelle deux remarques. La première concerne la participation des biens au processus de *valuation* et permet de souligner en quoi cette conception est différente de la définition walrasienne et néo-classique de la valeur. La qualification n'est pas l'attribution, par des subjectivités humaines, de propriétés ou de caractéristiques à des entités non humaines considérées comme des réalités passives. Chacun des chapitres de ce livre démontre que la qualification passe par une transformation matérielle des entités sur lesquels elle porte : les agneaux qui paissent dans les champs sont différents des morceaux de viande qui attendent les clients sur l'étal du boucher ; les réseaux téléphoniques n'ont ni la même forme ni les mêmes propriétés physiques, selon qu'ils optimisent le trafic ou qu'ils limitent la durée des communications ; la maquette du journal est modifiée par le calcul des espaces publicitaires ; ce que veut, et est, un « vrai » intermittent du spectacle est modifié par le passage des formules ; l'entreprise qui fonctionne est sensiblement différente de la première version du projet décrite dans le formulaire Accre (Aide aux chômeurs créateurs ou repreneurs d'entreprise). Les transformations associées à la *valuation* économique prennent en compte l'être des entités auxquelles elles s'appliquent. Les agneaux, les circuits téléphoniques, les médicaments, les journaux, les intermittents au chômage, les malades qui souffrent de certaines affections et font la queue au service des urgences de l'hôpital, imposent aux opérations de qualification certains gradients de résistances, certaines

lignes de décompositions et de recompositions possibles. La qualification est, en d'autres termes, dépendante de ce que sont et font les biens ainsi que de l'histoire de leurs qualifications passées, même si elle n'est pas mécaniquement déterminée par eux. Ceci signifie que toute qualification, lorsqu'elle est prise en charge par des organisations un tant soit peu réflexives et professionnalisées, mobilise des compétences qui permettent aux technologues et autres ingénieurs, comme l'ont montré Gilbert Simondon et Cornelius Castoriadis, d'explorer de manière systématique les lignes de transformations possibles des biens qu'ils mettent en forme. Cette exploration suppose des dispositifs et une métrologie appropriés, dont on peut convenir de dire qu'elles sont techniques. Toute *valuation* (qu'elle soit marchande ou non), en tant qu'elle est qualification, a donc une composante technique.⁴

Il reste, et c'est la deuxième observation que je souhaitais faire, à examiner sous quelles conditions la *valuation* peut être dite économique, ou de manière plus limitée, marchande. Sur ce point encore, les travaux présentés dans ce livre sont novateurs et permettent de conclure sans hésitation. La qualification des biens, qu'elle soit mise en œuvre lors des phases les plus précoces de la conception ou, plus tardivement, au moment où se déroulent les (différentes) transactions marchandes, s'opère dans un cadre de calcul qui prend des prix pour unité de mesure. Le calcul économique, constitué d'évaluations monétaires, n'apparaît pas de manière soudaine au moment de l'échange ; il est présent à tous les instants et dans tous les sites de la qualification.⁵ Le bien se trouve ainsi, à chaque étape de sa carrière, pris dans un entrelacs de chaînes métrologiques hétérogènes dont certaines sont technologiques et d'autres économiques. L'injonction constante est : « chiffrez ce choix ! », le chiffrage étant réalisé à la fois en unités de mesure techniques (comment ça marche ?) et en unités monétaires (combien ça coûte ?). C'est l'activité métrologique (celle qui instaure la valeur) qui possède une double nature, et non pas la valeur elle-même.

4 Comme le montre le chapitre consacré à l'audit social des entreprises, ce raisonnement s'applique aux différentes modalités de *valuation*, qu'elle soit politique ou éthique.

5 Pour une intéressante analyse de la présence/absence du marché au sein de l'entreprise, voir Munro (2007).

Le travail de *valuation* marchande a la double propriété d'être structuré par les transactions marchandes et d'être disséminé dans le temps et dans l'espace. Il est pris en charge par une multiplicité d'agents qui sont engagés dans la qualification-valuation des biens et qui, pour y parvenir, déploient ou mobilisent des dispositifs métrologiques variés. Éleveurs, qualitiens, commerciaux, bouchers, grandes surfaces, clientèles aisées ou au contraire impécunieuses : tous ces acteurs *valuent* différemment l'agneau, c'est-à-dire le qualifient, le découpent et par conséquent le calculent différemment. Et si un compromis est finalement possible, c'est précisément parce que ces *valuations* sont quantitatives : exprimées dans les mêmes unités de compte monétaires, elles permettent de comparer le sort réservé à chacune des qualifications proposées.

Les calculs de prix sont partout. Ils sont en particulier présents lors des premières étapes de la qualification. C'est pourquoi il est possible d'aboutir à un prix lors de l'échange marchand, ce prix étant toujours le résultat de calculs fondés sur d'autres prix. Il est étrange qu'il ait fallu attendre si longtemps pour donner à cette réalité, pourtant aveuglante, toute sa place dans l'analyse du « *pricing* ». Qu'il s'agisse de prix fictifs, de quasi-prix (comme dans les transactions intra-entreprises), d'évaluations monétaires dont on dit qu'elles sont faites à la louche ou au doigt mouillé, ou de calculs économiques sophistiqués réalisés par de savants ingénieurs pour déterminer des tarifs que des associations de consommateurs recalculent sur d'autres bases pour montrer leur inéquité, il n'existe pas une seule étape du processus de qualification qui ne soit associée à l'établissement d'un prix ou à un calcul monétaire. Les prix sont omniprésents, et, pour l'essentiel, à l'écart des transactions marchandes proprement dites (Caliskan, 2007).

Ce constat conduit à opérer un renversement complet par rapport aux conceptions les mieux admises. Le prix doit être considéré comme une qualité au même titre que les autres qualités. Comme elles, il se transforme et s'éprouve au fur et à mesure que se déroule le processus de *qualification-valuation* qu'il contribue également à mettre en forme. Cette interdépendance des prix et des qualités, qui est au cœur du processus de *valuation*, est mise en évidence, et rendue étudiable,

par la notion de formule qui est présente, sous une forme ou sous une autre, dans chacun des chapitres de ce livre⁶.

LES PRIX ET LEURS FORMULES

La *valuation* (notamment marchande), qui instaure et mesure les valeurs à travers un travail spécifique de qualification des biens, mélange, de manière inextricable, aspects qualitatifs et quantitatifs. Elle consiste en ce que Franck Cochoy (2002) propose d'appeler un *qualcul* et Jane Guyer un « *scalar judgment* » (2004).

La notion de *qualcul*, que j'adopte dans la suite de cette postface, libère de l'opposition entre jugement (qualitatif) et calcul (quantitatif), qui a paralysé la sociologie économique et l'a empêchée de contribuer de manière significative à l'explication de l'établissement des prix. Elle invite en outre, tel est le principal enseignement des études de cas présentées dans ce livre, à une analyse qui accorde une place de choix à la notion de formule, qui décrit et définit les opérations en quoi consiste le *qualcul*.

Pour présenter le rôle de la formule, et/ou de la formulation, dans le « *pricing* » des biens, il est commode de partir des quatre opérations complémentaires qui constituent tout travail de *valuation* : a) le *cadrage*, qui définit le champ de ce qui est pris en compte ; b) la *classification* qui établit des catégories d'entités entre lesquelles sont postulées des relations de similarités (intra-catégories) et de dissimilarités (inter-catégories) ; c) le *classement* (ou *ranking*) qui propose un ordre permettant de comparer les valeurs les unes aux autres ; d) le *ratio* qui établit un quotient entre deux grandeurs de même espèce. La *valuation* est marchande (je reviens plus loin sur ce point) lorsqu'elle fait intervenir des valeurs monétaires dans le calcul des rangs et des *ratios*.

Ces différentes opérations peuvent être disposées sur une échelle qui reflète un ordre logique : pas de classification sans cadrage préalable : pas de classement sans les comparai-

6 Le sens commun perçoit parfaitement cette interdépendance, lorsqu'il parle de rapport qualité/prix (preuve que le prix ne synthétise pas les qualités) ou lorsqu'il affirme que la sécurité d'une installation nucléaire ou que la santé n'ont pas de prix.

sons rendues possibles par les classifications ; pas de rapports sans ordre. Mais réciproquement, la *valuation*, lorsqu'elle est marchande, implique que chacune des opérations, sans exception, soit activée puisque, *in fine*, une équivalence numérique est postulée. La *valuation marchande* combine et entrecroise nécessairement les quatre opérations.

Cette décomposition du travail de *valuation* en opérations à la fois distinctes et interdépendantes se retrouve sous la plume de plusieurs auteurs. Je me contenterai de mentionner deux traditions aussi distantes que possible. La première, parfaitement résumée par Michael Power, est celle des travaux consacrés aux techniques et pratiques comptables dans les entreprises et les administrations publiques :

« *First-order measurement relates to the institutions of classification that make counting possible. This level can be made to appear 'natural' and primitive when the work of classification becomes invisible and taken for granted (Bowker and Star, 1999), but in reality demands extensive negotiation over categories of similarity and relevance, which translate qualities into quanta. (...) Second-order measurement (...) can be understood as the further aggregation of numbers and the further creation, via statistical and mathematical operations, of ratios and indices* » (Power, 2004, p. 771).

De la même manière, et suivant une tradition qui est celle de l'anthropologie économique, Jane Guyer (2004), décrivant le calcul de la valeur au cours des transactions commerciales qui se déroulent en Afrique occidentale, propose de les analyser comme le résultat de la mobilisation et de la combinaison de trois types d'échelles : les échelles nominales, les échelles ordinales et les échelles numériques, qui réfèrent respectivement au pouvoir classificatoire du langage, à la hiérarchisation des catégories et au calcul de *ratios*. Elle montre que l'établissement des prix, et par conséquent la constitution et la mesure de la valeur, combinent nécessairement ces trois types d'échelles. Nous avons nous-mêmes utilisé un cadre d'analyse comparable pour décrire le fonctionnement des marchés comme des dispositifs de *qualcul* collectif (Callon and Muniesa, 2005)⁷ : comme Jane Guyer, nous avons insisté sur les opérations de classification qui incluent notamment les échelles nominales et les réseaux sémantiques (mais qui

7 Voir également Beunza and Garud (2007).

comportent également, comme toute opération de calcul, une composante matérielle).

Les travaux présentés dans cet ouvrage illustrent magnifiquement ce *modus operandi* de la *valuation*. Ils soulignent le rôle joué par les différentes échelles (même s'ils ne recourent pas à cette notion) et la manière dont elles sont mobilisées et combinées. Ils proposent une interprétation rigoureuse des modalités par lesquelles la qualification instaure conjointement la valeur et son calcul. Ils suggèrent en outre, me semble-t-il, et c'est à mes yeux un de leurs apports majeurs, le rôle joué par les formules dans le *qualcul* des prix.

La notion de formule, comme celle de mesure, présente une riche et intéressante polysémie. Elle désigne indifféremment : les formes à respecter pour exprimer une idée, énoncer une règle ou exposer un fait ; une expression concise résumant un ensemble de significations ; des règles à suivre et des opérations à enchaîner pour aboutir à un résultat. La formule inclut fréquemment des dispositifs matériels, par exemple, lorsque elle prend la forme d'un formulaire à remplir, ou bien lorsqu'elle implique des arrangements socio-techniques, comme dans la réalisation d'arbitrages financiers (Beunza and Stark, 2004 ; Beunza *et al.*, 2006) ou encore dans la détermination du prix de vente de gasoil au fin fond du Nigeria (Guyer, 2004). On parle de formule en sciences (formules mathématique, physique ou chimique), en économie (la formule de tarification de l'électricité au coût marginal, ou de l'indexation du prix de l'électricité sur celui du gaz, la formule de Black-Scholes qui calcule le prix des options), en marketing (la formule proposée par un tour-opérateur, une entreprise de service), en politique (la formule électorale qui définit et décrit comment les voix doivent être exprimées et comptabilisées pour élire un député), ou encore en rhétorique (la formule qui résume de manière convaincante les raisons pour lesquelles il faut entreprendre telle action, ou la formule qu'il faut prononcer pour performer une réalité). Une même formule peut structurer, selon des schèmes identiques, des pratiques différentes liées à des activités elles-mêmes différentes, comme c'est le cas avec les formules physiques utilisées sur les marchés financiers. Elle constitue un moule (comme le rappelle Martin Giraudeau,

l'étymologie de formule est petit moule) où se rencontrent et se combinent des préoccupations, des entités, des variables et des échelles à la fois hétérogènes et variées: elle met en relation, par exemple, une efficacité technique avec un rendement économique et une préoccupation éthique. Enfin, et cette caractéristique n'est pas la moins intéressante, une formule peut se développer simultanément sur les registres quantitatif et qualitatif: elle est un instrument de *qualcul*.

La lecture du livre fournit une présentation très riche et très complète de telles formules et donne une bonne idée de leur variété. Les auteurs montrent comment elles sont élaborées, les effets qu'elles produisent, la manière dont elles sont négociées, transformées et utilisées. L'article sur les intermittents du spectacle donne une illustration particulièrement frappante de l'emprise des formules dans le *qualcul* d'une valeur marchande qui est celle d'un intermittent au chômage. On voit clairement comment des formulations différentes s'opposent pour donner finalement lieu à un compromis: la forme prise par la formule est la pure et simple expression d'un rapport de forces auquel elle donne un contenu et qu'elle chiffre de manière précise. Ces formules sont pour l'essentiel quantitatives (mais les variables qu'elles mettent en relation, sans les modifier, relèvent évidemment des échelles nominales de Jane Guyer). Les formulaires Accre que doivent remplir les chômeurs, lorsqu'ils sont désireux de créer une entreprise et de bénéficier de subventions publiques, sont plus complexes. Dans ce cas, la formule se présente comme un document papier qui comporte plusieurs rubriques que le candidat entrepreneur doit remplir avec attention. Elle est conçue pour faciliter la *valuation* économique, contradictoire, du projet: le formulaire (comme toute formule) circule, passe de main en main (on parle de fiche-navette), et présente à chacun les informations et estimations dont il a besoin et qu'il peut comprendre. Sans formulaire pas de possibilité de mesures de la valeur (du projet) et pas de possibilité d'aboutir à un compromis calculé qui fixe un niveau d'aide financière. Le formulaire Accre illustre parfaitement ce que Jane Guyer appelle un « *scalar judgment* ». Il combine des échelles nominales (les descriptions textuelles), des échelles ordinales et numériques (*business plan*), qui sont étroitement imbriquées et interdépendantes. Cette formule présente tous les éléments du projet et préformate sa *valuation*

(par les services de l'État et les capitaux-risqueurs). Martin Giraudeau s'amuse d'ailleurs à jouer, de manière très pertinente, avec les différentes significations du mot formule pour montrer tout ce que le formulaire fait et fait faire⁸.

Puisqu'on trouve des formules et des formulaires dans tous les secteurs d'activités, la question qui se pose est celles des conditions qu'ils doivent remplir pour être qualifiés d'économiques ou plus précisément, puisque c'est ce qui nous occupe, de marchands. En d'autres termes, puisque les formules présentées dans ce livre sont utilisées dans des contextes qu'il est difficile de ne pas qualifier de marchands, quelles particularités présentent-elles qui les rendent indubitablement marchandes ?

Pour trouver la réponse à ces questions, le plus simple est de partir du travail de Donald MacKenzie et de son étude de la formule de « *pricing* » des options (MacKenzie, 2006). Cette formule, à l'évidence économique et marchande (elle fixe directement le prix d'une transaction), reprend de manière littérale une formule physique bien connue qui décrit la loi de propagation de la chaleur⁹. Ce qui la rend marchande, c'est une toute petite différence dans le choix des variables et des unités de compte : aux températures sont substituées des quantités monétaires (des prix ou des variations de prix). Chacune des formules et chacun des formulaires analysés dans le livre opère la même conversion. Quelle que soit la nature de son formalisme, la formule devient marchande par le simple fait que le *qualcul* qu'elle effectue porte, au moins en partie, sur des prix qui sont associés de manière directe ou indirecte à des transactions commerciales réelles ou simulées, passées ou à venir. Le formulaire Accre, la formulation (à la fois chimique, administrative et économique) des médicaments génériques, la tarification des communications téléphoniques, la *valuation* des agneaux (qui fixe le paiement versé aux éleveurs ou le prix à facturer aux bouchers), l'analyse des occupations des cadres, l'appréciation de la qualité sociale des entreprises, toutes ces formules intègrent des quantités monétaires

8 Pour une analyse à la fois proche et complémentaire des *business models* et de leurs formulaires, voir : Doganova and Renault (à paraître).

9 L'équivalence produite par cette formule repose sur l'existence, dans les deux situations, d'une large population d'entités dont les comportements sont distribués au hasard.

dont certaines sont liées (sous la forme d'une expérience de pensée ou de manière réelle) à de possibles transactions. Une formule de *valuation* est marchande si elle permet de calculer des prix de transactions à partir d'autres prix, et en tenant compte d'un ensemble de variables qui caractérisent le bien à *valuer*. Cette définition confirme l'hypothèse selon laquelle les prix sont des qualités comme les autres et non un résumé des qualités (significatives) du bien¹⁰.

La prise en compte des formules marchandes dans l'analyse des opérations et des pratiques de *valuation économique* permet de traiter de manière empirique la question difficile de la fixation des prix. Il y a encore quelques années, il aurait été impossible de trouver des éléments de réponse à cette question, car il n'existait pratiquement pas de travaux de terrain sur les modalités concrètes d'établissement des prix et encore moins sur le rôle joué par les formules marchandes. La question du « *pricing* » se résumait à l'opposition répétitive et stéréotypée entre deux types d'explication incompatibles, la première inspirée par la théorie économique et réduisant la fixation du prix au jeu de l'offre et de la demande ; la seconde, d'inspiration sociologique et/ou anthropologique, fondée sur des catégories comme celle de jugement, de distinction ou de réseau social. Les meilleurs travaux s'efforçaient de combiner les deux approches en distinguant les dimensions économiques et sociales des prix, mais sans parvenir à les intégrer dans une même démarche. C'est ainsi que Mark Granovetter et Patrick MacGuire, dans leur travail (en tout point remarquable) consacré à l'histoire de l'industrie électrique aux USA, séparent dans la tarification de l'électricité, une composante économique (le calcul tel qu'il est défini par les ingénieurs-économistes) et une composante sociale (qui tient aux rapports de pouvoir entre groupes sociaux) (Yakubovitch *et al.*, 2005). Une forme extrême de cette dichotomisation consiste à distinguer les marchés néo-classiques où les prix seraient calculés par le rapport entre offre et demande, et les marchés

10 Les formules envisagées ici permettent de calculer un prix à partir d'autres variables (incluant des prix). Chacune des autres variables (et notamment celles qui ne sont pas des prix) peut être à son tour qualculée en fonction de toutes les autres (qui incluent les prix). Avec Vincent Lepinay, nous avons proposé d'appeler *dérivation* ce mécanisme fondamental, et semble-t-il général, qui crée de la valeur à partir d'autres valeurs, que la formule convertit : pas de valeur sans dérivation (Lépinay and Callon, à paraître).

où prévaudraient les réseaux sociaux et dans lesquels les prix seraient un sous-produit de l'exercice de jugements qualitatifs dans le cadre de négociations bi ou multilatérales (voir Macmillan (2002) pour un point de vue d'économiste sur le sujet). La notion de formule ou de formulaire libère de cette opposition et de la fracture qu'elle introduit dans l'analyse des activités économiques : ce sont les formules qui *qualculent*¹¹, et non pas les agents, et encore moins l'offre et la demande¹². L'apport essentiel de ce livre est, à mes yeux, de montrer ces formules en action, la manière dont elles sont conçues, dont elles s'affrontent, ainsi que les modalités de leur contribution à l'établissement des prix¹³.

LA MARCHANDISATION DES BIENS

Le travail de la *valuation* d'un bien peut être qualifié de marchand dès lors que les formules qu'il mobilise *qualculent* des prix.

Cette proposition nous éloigne de deux interprétations possibles des processus d'économisation (ou, dans ce cas, de marchandisation). Une première définition de l'économisation part de l'hypothèse qu'il est envisageable de définir *a priori* ce que l'on entend par économie ou par économique et, par conséquent, ce qui ne relève pas de l'économie. On dira d'un comportement, d'une idée, ou d'un dispositif qu'ils sont économiques (par certains aspects) s'ils contribuent, par exemple, à la production ou à la répartition de biens destinés à assurer la subsistance ou encore, autre exemple, s'ils suivent

11 Nous avons proposé d'appeler algorithmes socio-techniques l'ensemble des éléments d'un marché qui participent à ce *qualcul*. Les formules sont un élément central de ces algorithmes.

12 Les travaux rassemblés dans ce livre, et en particulier les analyses proposées respectivement par Alexandra Bidet et par Thierry Escala, confirment que c'est l'établissement des prix qui détermine la nature et les niveaux de l'offre et de la demande, et non l'inverse. Ce mécanisme est même présent, comme l'a parfaitement démontré Charles Smith (1989), dans le cas pourtant extrême des enchères. La théorie de la performativité des théories économiques montre que le calcul des prix peut être obtenu parfois par la rencontre de l'offre et de la demande, mais à condition que les dispositifs marchands aient été conçus de manière à rendre possible et inévitable ce calcul. Voir Muniesa (2003) et Guala (2007), pour le cas des enchères.

13 La notion de formule est compatible avec d'autres notions comme celles de scripts (Velthuis, 2005) ou de routines calculatoires (Zbaracki and Bergen, 2005) utilisées pour rendre compte des pratiques de *pricing*.

un principe qui est celui de l'optimisation des moyens mobilisables en vue d'atteindre une fin. L'affirmation qu'il existe des critères généraux qui permettent à l'observateur de déceler dans le réel ce qui est économique et ce qui ne l'est pas conduit à interpréter l'économisation comme le processus qui assure la progressive autonomisation des activités économiques, telles qu'elles sont définies par l'observateur ou l'analyste, au sein d'une société donnée¹⁴. Selon les théories et les définitions de l'économie qui sont adoptées, ce processus sera caractérisé de manière différente. Un exemple de débat sur ce qu'il faut entendre par économisation est fourni par la célèbre controverse entre formaliste et substantiviste (Callon and Caliskan, à paraître)¹⁵.

La seconde interprétation est symétrique de la première. L'analyste choisit de s'effacer derrière les acteurs et se contente d'enregistrer ce qu'ils disent et font : dans une société donnée, est économique ce que les « *competent members* » définissent comme étant économique. Cette position peut aller jusqu'au relativisme et au constructivisme le plus radical, et aboutir à la conclusion que dans certaines sociétés il n'existe aucune activité qualifiable d'économique. Dans ce cas, l'analyste doit porter une attention et un respect extrêmes aux catégories indigènes, comme celles de *kula*, *chisungu* ou *potlatch*. Toute tentative de traduire ces catégories dans le vocabulaire de la théorie économique (dont les origines sont contemporaines d'Aristote et de Xénophon) conduit à absorber ces cultures dans la culture occidentale (comme on peut accuser Karl Polanyi de l'avoir fait, avec sa triple distinction entre économies de redistribution, de réciprocité et de marché) et doit par

14 Selon cette théorie de l'économisation, dans toutes les sociétés existent des activités économiques ou à composante économique, mais seul un petit nombre de sociétés se sont dotés d'institutions spécialisées dans ces activités. Dans la majorité des sociétés les activités économiques sont encadrées dans d'autres activités (si l'on suit Polanyi) ou gouvernées par des valeurs non économiques (si l'on suit les formalistes)

15 Maurice Godelier, dans le dernier chapitre d'un ouvrage qu'il consacra, dans les années 1960 à l'anthropologie économique pour dépasser l'opposition entre formaliste et substantiviste, ne put que rester prisonnier d'une vision (dans ce cas substantive) de l'économie comme réalité universelle : « Puisque nous avons défini l'activité économique d'une société comme l'ensemble des opérations par lesquelles ses membres se procurent, répartissent et consomment les moyens matériels de satisfaire leurs besoins individuels et collectifs, un système économique est la combinaison de trois structures, celles de la production, de la répartition, de la consommation » (Godelier, 1966, p. 244).

conséquent être sévèrement réprouvée. Il faut noter que les auteurs qui, comme Stephen Gudeman (1986), ont défendu cette position, se sont généralement montrés incapables de la tenir jusqu'au bout. Le relativisme est souvent l'expression d'une forme de résistance à l'emprise des modèles occidentaux sur le reste du monde. Il conduit à voir dans certaines sociétés non occidentales des modèles d'organisation alternatifs : ces sociétés qui ne parlent pas d'économie nous proposent donc d'autres manières de concevoir... l'économie ! (cf. le même Stephen Gudeman, mais en 2001).

Dans le premier cas, l'économie est partout. On la trouve dans la technique, dans la politique, dans la science, dans la religion ou dans les relations de parenté (par exemple, pour les substantivistes, parce que rien n'échappe à l'exigence de subsistance ; pour les formalistes parce que le fond de l'être humain est d'économiser les ressources dont il dispose). Dans le deuxième cas, rien n'est économique, mais tout peut le devenir, par la grâce des acteurs ou... de traducteurs zélés mais abusifs !

L'une et l'autre position présentent des limites qui ont été souvent soulignées. La première donne lieu à des débats inter-disciplinaires qui sont inextinguibles et à un désintérêt, difficile à dépasser et à justifier, pour ce que pensent et font les acteurs. La seconde se résume à une abdication des sciences sociales qui s'interdisent d'étudier les processus de différenciation autrement que comme des phénomènes culturels.

Il me semble que les travaux réunis dans ce livre permettent d'entrevoir des pistes pour échapper à ce dilemme. La réponse à la question de l'économisation est à rechercher du côté de la montée en puissance des formules et des formulations marchandes. La formule est l'opérateur du processus d'économisation ou de marchandisation. Pas de marchés sans les qualifications explicitées par la formule, pas de prix sans formules pour *qualculer* ces qualifications, pas d'agents économiques sans formules *qualculant* les prix. La formule organise le processus de différenciation sociale et produit les bifurcations qui permettent de séparer des familles d'activités, dont certaines sont constituées en activités économiques marchandes.

Mais, objectera-t-on, en considérant que la prise en compte des prix ou des coûts, en vue du *qualcul* d'un autre prix, suffit à marchandiser un bien, n'adopte-t-on pas une position essentialiste, qui a été précédemment critiquée? N'est-ce pas admettre que certains comportements, certaines préoccupations, certaines formes de raisonnement sont intrinsèquement économiques? Et, pire, n'est-ce pas donner la définition la plus triviale, la plus superficielle qui soit de l'économie et du marché?

La question mérite d'être examinée. Pour qu'un bien puisse être engagé dans une transaction marchande, certaines conditions doivent être réunies, comme celles qui attachent à ces biens des droits de propriété et encadrent leur transfert. Mais la possibilité de transfert d'un bien ne dit rien sur sa *valuation*. Le marché, tel est du moins le sens communément donné à cette notion dans nos sociétés occidentales, implique l'organisation (concurrentielle) de transactions qui s'opèrent en échange de contreparties monétaires. La *valuation marchande* est une forme de *valuation* qui passe par une mise en équivalence monétaire: sans elle pas d'échange possible. Cette mise en forme (qui vient compléter une autre mise en forme, celle qui rend possible le transfert de droits de propriété) agit sur la qualification des biens: un agneau qui est pris dans une formulation marchande ne ressemble en rien à un agneau consommé par celui qui l'élève. Symétriquement, la *valuation marchande* n'est pas la simple réalisation d'une valeur qui serait constituée indépendamment de l'échange. La formule et la formulation prennent simultanément en charge, par le *qualcul* des prix qu'elles effectuent, la question de l'évaluation et celle de la valorisation.

La formulation marchande est à la fois structurée et ouverte aux transformations. Elle pèse sur l'agent (toutes les formulations, comme nous l'avons vu, ne sont pas possibles) car les biens résistent, mais elle laisse à l'agent des possibilités de création et d'innovation, c'est-à-dire de reformulation. L'étude de la formulation marchande évite donc à l'analyste d'avoir à faire le grand écart entre l'analyse des structures (les marchés économiques) et celle des agents (les consommateurs, les producteurs); en s'attachant aux objets elle plonge l'observateur au cœur du processus d'économisation.

Les travaux réunis dans cet ouvrage illustrent parfaitement le travail de la formulation et de la reformulation ainsi que sa dynamique. Les médicaments, les intermittents du spectacle, les ingénieurs des télécommunications, les normalisateurs, les journalistes et leurs équipes rédactionnelles, les cabinets d'audit social, les qualitiens, mais également les agneaux, les circuits téléphoniques, les maquettes des journaux, le seuil d'épuisement des corps humains, fussent-ils chinois: toutes ces entités agissantes participent activement et conjointement à la définition de nouvelles formes marchandes. Les (re) formulations introduites engagent des épreuves de force dont l'enjeu et l'issue sont la mise en forme progressive et controversée des réalités qu'elles décrivent. Les formules ont une dimension performative (Callon, 2007). Elles contribuent, si les conditions de félicité sont réunies, à la mise en place de certaines formes d'organisation des marchés et plus généralement au renforcement et à l'autonomisation des mécanismes marchands, comme le montre de manière éclatante les luttes sur le calcul des indemnités de chômage perçues par les intermittents du spectacle

La formulation marchande comme dispositif central de la performance des marchés constitue un objet privilégié pour étudier le processus de marchandisation. C'est dans l'établissement de la formule, c'est-à-dire dans la prise en compte des prix, des coûts, des bénéfices et des profits, que se joue en effet la différenciation, toujours à retravailler, entre ce qui revient à l'activité marchande, et ce qui ressort, par exemple, de la technique, de l'éthique, ou de la politique.

L'observation du processus de formulation montre que le travail d'économisation ou de marchandisation, pour faire ressortir et expliciter les qualités marchandes, c'est-à-dire calculables en termes monétaires, d'un journal, d'un travailleur intermittent, d'un corps d'agneau, d'une cocotte-minute, d'une transmission téléphonique ou du fonctionnement d'un hôpital, doit prendre en compte leur spécificité. Il n'y pas d'économisation possible sans technicisation conjointe. Les marchés ne peuvent faire abstraction de la matérialité du monde dans lequel nous vivons (Pinch and Swedberg, 2008), et ceci s'applique tout particulièrement à la *qualification-valuation* marchande des biens. L'analyse d'Alexandra Bidet mon-

tre que c'est au moment même où elles sont les plus techniques que les interventions de l'ingénieur sont également les plus économiques, tout simplement parce qu'elles incluent dans l'investigation technique des considérations de coûts et de prix qui amènent l'ingénieur à rechercher dans les choses elles-mêmes une complicité qu'il lui suffit ensuite d'explicit¹⁶. Pas d'économisation sans mise en forme de la matière, c'est-à-dire sans travail technique.

Une autre manière de décrire le travail de la formulation marchande et sa contribution à la différenciations des modes d'existence (Latour, 2005 ; à paraître) est de partir des chaînes métrologiques et de la manière dont les ingénieurs (pour se limiter à eux) les combinent et les mettent en relation. Les technologues décrits par Alexandra Bidet profilent les services et les infrastructures téléphoniques de manière à ce qu'ils puissent être qualifiés à la fois par des chaînes métrologiques économiques (calcul de prix) et par des chaînes métrologiques techniques (perte en ligne, clarté des signaux, durée des communications). La technicisation et l'économisation ne s'opposent pas car la *valuation* technique et la *valuation* marchande résultent de l'application simultanée de métrologies distinctes, que l'ingénieur rend compatibles et entre lesquelles il s'emploie à établir des compromis (chiffrés). Dans le bien sont ainsi inscrites des propriétés qui sont à la fois économiques, techniques, politiques ou morales. Le bien combine, pour reprendre l'expression de Gilbert Simondon, des modes d'existence différents. Gilbert Simondon fait d'ailleurs allusion aux rapports entre technique et économie, lorsqu'il compare les avions de combat, conçus pour des usages exclusivement militaires, et la conception d'automobiles, destinées à un marché économique de masse. L'avion de chasse est profilé par l'exigence d'efficacité dans le combat, et par la convergence que cette exigence impose aux différents éléments qui le constituent ; l'automobile propose des compromis, constamment changeants, entre des attentes contradictoires. Que la technique puisse converger ou diverger, et de plusieurs manières, montre bien qu'elle donne prise à différentes formes de marchandisation (le marché des avions de

16 Sur l'inscription matérielle des qualités marchandes, voir Callon and Kaliskan (à paraître).

chasse est très différent de celui des berlines ou des monospaces) : il existe mille façons de faire de l'économie (ou de la politique) parce qu'il existe mille manières de faire de la technique. Comme l'a montré Gabrielle Hecht pour les centrales nucléaires, cette observation s'applique à n'importe quelle technologie : le calcul économique promu par le CEA était à l'opposé de celui qui était retenu par EDF, et ceci s'exprima dans le choix de filières techniques radicalement différentes (Hecht, 2004).

C'est au moment même où sont opérés les choix et les décisions techniques qui concernent la conception des biens, que se préparent les modalités de leur économisation, et plus particulièrement de leur mise en marché. Le destin économique d'un objet, tel est le point majeur fait par les contributions rassemblées dans cet ouvrage, et exprimé avec force par François Vatin, se joue au moment où sont opérés les premiers choix et décisions techniques¹⁷. On est loin de l'idée de carrières d'objets (qui changent de statuts de manière brutale et discontinue) à la Arjun Appadurai (1986). Mais on est loin également de l'idée qu'il existe une sphère ou une logique techniques qui seraient séparées de celles de l'économie. La différenciation est constamment rejouée tout au long du processus de qualification (qui commence dès la conception), et le lien entre technique et marché demeurerait inintelligible si on oubliait de voir qu'il est inscrit, à tout moment et de manière variable, dans la matière de l'objet, car c'est lui, l'objet, qui actualise certaines différenciations et en interdit d'autres. L'économie est dans l'objet. Pour illustrer ce point prenons le cas de la mise en marché des agneaux et de leurs carcasses.

L'agneau est dès sa naissance un être composite, engagé dans plusieurs existences parallèles. Sa mise en marché commence au moment de ses premières gambades. Lorsqu'il examine son troupeau, l'éleveur devine et évalue les futures carcasses qui défileront un jour devant le qualificateur qui aura à décider, en trente secondes, du sort de chacun de ses moutons. La forme et l'épaisseur de leurs muscles, leur de-

17 Je me limite à l'économie et au marché, mais l'observation vaut également pour la politique, l'éthique. Dans ce cas, il convient de parler de politisation, de moralisation. Comme l'ont montré les travaux consacrés aux techniques, la dimension politique est présente dès les premiers instants de leur design.

gré d'engraissement, permettront-ils à certains d'entre eux de passer du statut de bêtes prélabellissables à celui de bêtes prélabellisées, et plus tard, si les dieux de la boucherie sont favorables, à celui d'agneaux labellisés? L'agneau est, et ne cesse jamais d'être, un véritable agneau, bien vivant et bêlant, mais l'éleveur l'élève pour qu'il devienne ce qu'il est déjà: un agneau mort qui devra convaincre les clients des supermarchés ou celui des boucheries de luxe, un agneau dont le prix se dessine sur ses flancs comme l'ombre rétroprojetée des grilles de paiement utilisées par les abattoirs pour fixer la rémunération de l'éleveur. Les bêtes, au moment de leur conception, s'encastrent simultanément dans plusieurs réseaux métrologiques, à la fois techniques et économiques, dans plusieurs chaînes de mesures mesurantes qui, en faisant saillir certaines qualités et en les amplifiant, font exister ces animaux à la fois comme agneaux et comme bien marchands. L'éleveur n'élève pas n'importe quel agneau, mais une espèce d'agneau qu'on peut nommer agneau marchandisé ou marchandisable (comme lorsqu'on parle d'agneaux mérinos ou d'agneaux caracul). Des agneaux marchandisés, il en existe autant de variétés que de profilages possibles de leurs qualités marchandes! Le nombre de ces espèces nouvelles n'est pourtant pas infini, car un agneau, ça ne se démembre pas, ça ne se découpe pas n'importe comment, même dans une pure logique marchande, même si le coutelas est manié par le capitaliste le plus avide de profit immédiat.

Une fois qualifié par le qualicien, l'agneau, déjà marchandisé (il est désormais une carcasse), n'en a pas fini avec le processus de (re) qualification; son économisation continue, mais selon des modalités différentes. Les demandes exprimées par les bouchers ou les grandes surface invitent en effet à de nouveaux classements des bêtes pour tenir compte de la diversité des clientèles. Ce travail est opéré par le commercial, en étroite relation avec ses acheteurs. Les agneaux sont donc ré-examinés. De nouvelles formules, explicitant de nouvelles qualités, sont introduites. Thierry Escala observe justement que les prix, ceux que proposent certains bouchers, amènent le commercial à requalifier les carcasses. La question n'est pas: que vaut un agneau qui présente telle ou telle qualité? Mais: quelles qualités doit avoir un agneau pour lequel on propose tel ou tel prix? A nouveau l'ombre projetée des

prix sur la viande. On comprend pourquoi il est préférable, dans les abattoirs comme à Rungis, de parler du prix comme d'une qualité particulière (obtenue comme toute qualité par transformations successives) et non comme un résumé, ou pire comme le résultat de la rencontre entre des offres et des demandes.

Tous comptes faits, c'est une mise en *qualcul* d'une extrême complexité qui conduit à l'économisation de l'agneau et à la fixation dynamique de ses qualités. Son poids, la couleur de sa chair, la forme de ses muscles, la texture de sa graisse, la fermeté de ses gigots et de ses épaules en ont fait un agneau marchandisé, qui est encore un véritable agneau, mais un agneau différent, différent de l'agneau originel dont il est un avatar; différent des autres espèces d'agneaux, qu'ils soient marchandisés comme lui (mais selon d'autres qualifications) ou non marchandisés. C'est dans cette multiplicité ontologique (Mol and Law, 1994; Mol, 2002) que se loge le processus d'économisation et de marchandisation; c'est là qu'il se déploie et se localise. En s'économisant, l'agneau économise tous ceux qui participent, par formule interposée, à sa (re) qualification et à sa *valuation* marchande. En circulant, il laisse derrière lui une traîne d'agents économisés, qui composent avec lui le marché de l'agneau.

L'économisation, on le voit clairement sur ce cas, s'analyse comme une série de transformations qui s'inscrivent dans le bien, le profile, le façonne, pour le faire exister de manière économique: l'économie est là, et non dans des sphères, dans des comportements, dans des champs ou des structures. J'ai choisi l'exemple de l'agneau, car ce brave animal s'est de tout temps docilement prêté aux histoires édifiantes et aux fables. Mais j'encourage le lecteur à traquer la multiplicité ontologique des biens qui peuplent cet ouvrage et dont les auteurs nous montrent que, en étant économisés, ils économisent le monde dans lequel nous vivons.

ANNEXE 1

LE « GROUPE MESURE »

Le « Groupe Mesure » regroupe depuis 2002 des chercheurs et des étudiants autour d'une interrogation sur la place de la *raison graphique et calculatoire* dans nos sociétés.

Menant des recherches sur les terrains variés, les membres du groupe étaient en effet confrontés à l'importance des pratiques ordinaires de mesure, de mise en comptes, en chiffres et en formules, ainsi qu'à la complexité de leurs enjeux. Partant du constat qu'une compréhension des formes variées de rationalisation (mise en mesure) et d'économicisation (mise en marché) ne pouvait se satisfaire d'une posture dénonciatoire, ils ont été conduits à contribuer à une sociologie des actes de gestion et des conceptions de l'optimalité. A la croisée de la sociologie du travail et de la sociologie économique, le groupe s'est ainsi proposé d'éclairer la dynamique et les limites de ces processus en partant d'une description fine de l'activité des acteurs. Il a ainsi été conduit à revisiter une série de dichotomies classiques, longtemps préjudiciables à la compréhension de ces phénomènes (valeurs/calcul, activité technique/activité économique, pensée indigène/pensée savante notamment).

Sur la base du « Manifeste » publié en 2003 sous le titre « le sens de la mesure », que l'on trouvera reproduit ci-après, le groupe Mesure a développé ses travaux dans deux directions complémentaires : celle de la mesure *du* travail et celle de la mesure *au* travail. De nombreuses recherches présentées dans le cadre du groupe ont pour objet l'introduction de nouveaux dispositifs métrologiques dans les espaces de travail. Ces dispositifs, qui visent à mesurer la contribution productive des travailleurs bouleversent souvent les équilibres organisationnels. En envisageant ainsi le rôle de la mesure dans les espaces productifs, on est amené, dans une perspective pragmatique, à considérer la place occupée par la pensée métrologique dans le cours même de l'activité de travail. Le

questionnement soulevé par ces travaux conduit ainsi à revenir sur les fondements mêmes de la sociologie du travail et de la sociologie économique. Les observations des transformations à l'œuvre dans les espaces de travail actuels, doivent être croisées avec une réflexion historique et épistémologique sur les sciences sociales autour de l'axe central que constitue, depuis le XVIII^e siècle, les questions du « travail », du « marché » et de la rationalisation du monde.

Outre les auteurs de ce volume, ont figuré au nombre des participants réguliers du « Groupe Mesure » : Sophie BERNARD, Manuel BOUTET, Flore CHAPPAZ, Odette MINH-FLEURY, Camille PALAZZO, Laurence POINSART, Philippe ROUSSELOT.

ANNEXE 2

LE SENS DE LA MESURE Manifeste pour l'Économie en Sociologie: Usage de soi, Rationalisation et Esthétique au travail¹

ALEXANDRA BIDET, MANUEL BOUTET, THOMAS LE BIANIC,
ODETTE MINH-FLEURY, CAMILLE PALAZZO, GWENAËLE ROT,
FRANÇOIS VATIN

« La mesure physique est un art, au sens large et classique du mot », G. A. Boutry, Introduction à l'art de la mesure, Paris, Hermann, 1942.

« Les systèmes normalisés de Tolérance sont connus de tous les apprentis ajusteurs; le professeur de mathématiques se doit d'y jeter un regard, et de se faire expliquer le pourquoi des choses », G.-T. Guilbaud, Leçons d'à-peu-près, Paris, Bourgois, 1985.

L'ÉCONOMIE DANS TOUS SES ÉTATS

La notion d'économie est une notion ancienne aux contours conceptuels riches. « Art de bien gérer la maison » nous diront les dictionnaires étymologiques en rappelant le sens des deux racines grecques: *oikos* (maison) et *nomos* (loi). L'« économie politique », expression apparue au début du XVII^e siècle chez Antoine de Montchrétien, n'est en ce sens qu'un dérivé: l'art de bien gérer la maison du Prince, la maison commune, la Cité (*polis*). Cette expression ne s'est véri-

1 Ce texte est initialement paru dans le n° 4 de la revue *Terrains et travaux*, éditée par l'ENS de Cachan (Bidet *et al.*, 2003). Nous remercions la revue de nous avoir aimablement autorisés à le reproduire.

tablement imposée qu'au cours du ^{xix}^e siècle. Parallèlement à l'« économie politique », on a continué durant ce siècle à s'intéresser à « l'économie domestique » (curieux pléonasse gréco-latin), à « l'économie rurale », à « l'économie manufacturière », à « l'économie commerciale », à « l'économie industrielle » qui coiffait les trois précédentes, etc.

Mais une telle distinction entre l'économie politique proprement dite, qui correspondrait à ce que nous entendons aujourd'hui par la « macro-économie », et ces différentes économies particulières recouvrant les divers domaines de la gestion, ne résume pas la question. Il faut d'abord compter avec l'éternelle querelle de la « science » et de l'« art ». Le suffixe « nome » induit en français plutôt le sens d'une norme pratique (« loi », au sens de ce qui doit se faire) que celui d'une connaissance scientifique qu'on désigne plus volontiers par le suffixe « logue » (de *logos*, discours)². L'« économie », telle que l'entendent aujourd'hui la plupart des économistes, c'est à dire comme savoir positif, devrait donc plutôt s'appeler l'« écologie ». Las, quand les économistes se sont convaincus que leur discipline était une science, le terme « écologie » avait déjà été emprunté à d'autres fins, sur lesquelles nous reviendrons, et ils optèrent alors pour l'expression « science économique » (au singulier ou au pluriel), que l'on trouve employée de façon non systématique depuis la fin du ^{xviii}^e siècle.

« Sciences économiques », l'expression est un tant soit peu usurpée. Car, c'est notre seconde remarque, la notion d'économie recouvre depuis le ^{xvii}^e siècle au moins, c'est à dire depuis aussi longtemps qu'existe l'expression même d'économie politique, un champ sémantique beaucoup plus large. Elle désigne en effet tout principe d'ordre, d'organisation, tout ensemble qui fait système. Si, les Physiocrates, ceux qui se nommaient eux-mêmes les *économistes*, ont pu, les premiers, concevoir leur

2 On a assisté dans un autre domaine, connexe à notre propos, à un tel questionnement. Les anglo-saxons ont formé dans les années 1940 le terme « *ergonomics* » par analogie à « *economics* », ce qui donna en français l'« *ergonomie* ». Or certains, avant et après, avait essayé d'imposer « *ergologie* » pour désigner une science du travail. Or, chez les ergonomes, plus éclairément que chez les économistes, on discute de savoir si l'on pratique bien une « science » ou un « art ». Les « économistes » disions-nous, car on pourrait dire les « *économés* », terme bien plus ancien et qui désigne précisément les hommes de l'art!

discipline comme une « science », c'est bien parce qu'ils pensaient qu'il y avait un « ordre naturel » des sociétés, comme il y en avait un de la Nature non-humaine. Ils ont pensé « l'économie politique » (l'ordre naturel de la cité), comme Linné avait pensé l'« économie naturelle » : « l'ordre souverain de la nature » que représentait sa classification des espèces, comme les médecins, dont Quesnay, le chef de la « secte des physiocrates », pensaient communément l'« économie animale » pour concevoir l'anatomie et la physiologie.

L'« économie » est ici, dans le sens le plus général, la science de l'« organisation » quelle qu'elle soit. Mais nous retrouvons aussi derechef la question normative. Car toute cette pensée est soutenue par une théologie dont Leibniz a donné la version la plus achevée : Dieu est « économe » de ses moyens. Si une science est possible : celle de la classification des espèces, celle de la physiologie végétale ou animale, celle de la société, etc., c'est parce que l'on peut dégager des lois dont la généralité se mesure à leur petit nombre et à leur simplicité. Le succès de Newton va hanter toute la science classique, mais cette référence lancinante est soutenue par une conviction théologique : celle d'un principe d'économie dans la science, formulée par exemple par Maupertuis sous le nom de « principe de moindre action ». Dieu devait atteindre ses fins par les moyens les plus courts et la science des hommes consiste à rechercher ces « lois », c'est à dire ces moyens par lesquels Dieu peut atteindre ses fins.

Deux conséquences à cela. La première permet de retrouver Max Weber. Si l'homme des économistes, l'*homo oeconomicus* est soumis à cette norme économique, à cet usage parcimonieux des moyens, c'est qu'il doit lui aussi se conformer à la loi divine. La science économique suppose l'*homo oeconomicus* et celui-ci ne peut être défini hors d'un cadre normatif. Ainsi, plus les économistes penseront leur discipline comme scientifique et plus, par un effet d'inversion, ils seront dépendants d'un présupposé normatif sans lequel il n'y a pas de science économique possible. On ne peut croire à un « ordre naturel » des sociétés sans vouloir y soumettre l'homme. La solution méthodologique à cette question, adoptée par les « néoclassiques » est de supposer par hypothèse l'homme soumis à cet ordre : telle est la fonction du concept d'*homo oeconomicus*. On

pourra alors confier à des disciplines annexes (la sociologie, la psychologie) le soin de gérer les écarts. Mais le normatif, apparemment écarté des fondements par sa transformation en postulat théorique, en catégorie apriorique à la mode kantienne, revient en force dès lors qu'il s'agit de donner un sens pratique aux résultats obtenus : puisqu'un équilibre général sur tous les marchés peut être obtenu si tous les hommes se comportent en *homo œconomicus* rationnels, comment ne pas espérer qu'il en soit ainsi et ne pas œuvrer à cette fin ?

Mais ce qui vient d'être dit a une autre conséquence : l'impossibilité de réserver l'idée d'un usage parcimonieux des moyens au seul domaine élaboré par ceux qu'on nomme aujourd'hui les « économistes ». L'idée d'économie est aujourd'hui présente dans bien d'autres champs. Et il ne s'agit pas d'une extension de la pensée des « économistes », mais d'une permanence, malgré les économistes professionnels, malgré leur accaparement apparent de cette notion, d'un sens beaucoup plus large du terme. Ce sens est parfois explicitement normatif, sous un registre esthétique : on pense à l'« économie de moyens » dont on fera compliment à l'artiste, à « l'économie de pensée » par laquelle Mach définissait la science (ce qui s'illustre par exemple dans ce que les mathématiciens appellent l'« élégance » d'une démonstration). Mais c'est toujours l'idée d'ordre, d'organisation qui est aussi en jeu, comme dans l'« économie d'un dispositif, d'une œuvre, d'un psychisme, d'une langue ». Il serait faux de voir dans tout cela une tendance à l'empiètement croissant de l'« économie politique » dans tous les ordres du savoir. Cela nous invite plutôt à replacer cette économie, dite « politique » (car elle ne l'est plus beaucoup, dans ses intentions explicites tout au moins), dans la matrice générale de la pensée occidentale dont elle est issue.

Se pose alors une nouvelle question : quel rapport construire entre cette « économie » qu'on vient de désigner ci-dessus, et que l'on pourrait appeler une « économie spontanée », et l'économie des économistes. Que font donc les économistes et que sont donc les contours de leur « science » si tout le monde a toujours pratiqué l'économie sans le savoir, comme le bourgeois gentilhomme, la prose ? Les économistes libéraux n'ont pas été sans se poser la question : que peut

apporter un savoir économique, si la seule loi est de « laisser faire, laisser passer », si, hors de toute contrainte institutionnelle, chacun, en bon *homo oeconomicus*, sait spontanément opter pour des choix optimaux pour lui et ainsi contribuer à la prospérité générale ?

Dès le XVIII^e siècle pourtant, et de façon explicite à partir de la fin du XIX^e siècle, les économistes ont compris qu'ils pouvaient apporter autre chose : le calcul. Nous faisons tous et tout le temps des choix économiques, mais nous ne les calculons pas. L'économiste va les calculer pour nous. Mais, ce faisant, il va modifier les termes du problème. Car il faut savoir sur quoi faire porter le calcul et il faut donc mesurer, rapporter et construire ainsi des mesures de second ordre, etc. L'économiste ici ne diffère pas de l'ingénieur et du statisticien. Ensemble ils contribuent à une métrologisation du monde qui, par un effet de retour, modifie aussi notre économie spontanée. L'affirmation d'une large économie qui ne se réduit pas à celle des économistes n'empêche donc pas de concevoir parallèlement l'*économisation* du monde comme processus de métrologisation, de rationalisation, d'encadrement du social par la classification, le chiffrage et le calcul.

Cette définition de l'économie des économistes par le calcul paraît toutefois encore trop vaste par rapport à la perception ordinaire, puisqu'elle couvre toute la pratique de l'ingénieur, de l'organisateur, de l'administrateur, soit ce qu'on appelle ordinairement la gestion et la technique rationnelle. Les économistes, quant à eux, préfèrent considérer que leur rôle ne commence que quand émerge un « prix », ce qui suppose un échange. L'économie serait ainsi la science du calcul rationnel auquel se livrent les individus quand ils échangent. Une telle définition, qui s'est largement imposée dans la théorie économique moderne, est à certains égards une impasse, puisqu'elle ne permet pas de concevoir ce que les individus échangent. Autrement dit, à la différence de la définition classique, elle évacue à l'extérieur du champ de cette science le mécanisme de la « production », laissé à un savoir technologique et gestionnaire.

Mais nous revenons ici à notre question de fond. Car on ne saurait concevoir la « production » sans rapport à une éco-

nomie naturelle, et cela dans un double sens. La production est d'abord un rapport opératoire de l'homme avec son milieu, ce qu'avait bien compris l'économie classique et qu'en revanche l'économie moderne laisse à « l'écologie », d'une part, aux sciences de l'ingénieur de l'autre. Mais, même en ce qui concerne l'homme, la production n'engage pas que l'*homo oeconomicus*, c'est à dire l'homme reconstruit à la mesure de la théorie économique. Car c'est l'homme tout entier qui s'engage dans la production, avec son « économie animale » (sa physiologie) et son économie psychique. On laissera au physiologiste, au psychologue, à l'ergonome, au sociologue, le soin de gérer ces dimensions du problème. Ils construiront alors leurs propres métriques, leurs propres mises en ordres, en chiffres, en formules.

On retrouve ici le concept de travail, d'abord comme mode d'investissement de l'homme par son économie animale et psychique dans la transformation de la nature. Ensuite comme l'objet que vont reconstruire avec leurs métriques propres les sciences pratiques à visée productive : psychophysiologie, ergonomie, gestion, mais aussi psycho-sociologie, statistique sociale, droit. Enfin comme le curieux objet des économistes : marchandise échangée sur un marché, identifiée, comme toutes les marchandises par son prix, qui est censé refléter sa contribution à la production (sa « productivité marginale »). Mais, avant d'être saisi par une métrique, marchande ou non, le travail est d'abord une pratique jamais pleinement réductible à la mesure par laquelle on la pense. Et cette pratique est imprégnée d'une économie spontanée : économie de soi dans sa rencontre avec la matérialité du monde, mais aussi avec les autres, les collègues, l'organisation, l'entreprise dans un système d'échange coopératif plus ou moins fructueux qui ne se referme jamais sur l'équilibre marchand des économistes.

Au terme de ce premier survol, on peut résumer le champ ainsi décrit comme structuré par deux axes. Le premier oppose l'économie spontanée (non-calculatoire) et l'économie rationalisée (calculatoire) ; le second oppose l'interaction avec la nature et l'interaction entre les hommes :

Ce que l'on désigne habituellement par l'expression d'économie, l'économie des économistes, ne couvre qu'un des cadrans de ce graphe : l'économie calculatoire de l'échange entre les hommes. A celle-ci on peut opposer des formes « spontanées » (non-calculatoires) d'échanges entre les hommes comme les formes de don/contre-don. Mais l'échange avec la nature peut lui aussi prendre une forme calculatoire (la technique rationnelle) ou une forme non-calculatoire (la technique « traditionnelle », fondée sur la transmission informelle du savoir).

C'est dans cet espace enrichi de l'économie que nous allons installer quelques recherches en cours sur des thèmes divers. Les thématiques et les objets sont très variés, de la pêche à la profession de psychologue du travail, du dépannage informatique à la conception d'un navire de guerre, de la gestion du réseau téléphonique à celle de la chaîne de montage, etc. Mais quelques idées communes irriguent ces recherches : l'attention à la matérialité du monde, au travail comme acte technique, à la corporéité ; la nécessité pour le sociologue de se saisir de l'économie sans dénonciation a priori mais aussi sans concession épistémologique ; un regard sur la ra-

tionalisation et l'économicisation du monde qui n'oublie pas l'économie spontanée qui la sous-tend (à la différence de la sociologie de la dénonciation de l'économie, comme de la technique rationnelle).

A travers ces recherches, c'est un renouvellement de la sociologie du travail par la sociologie économique que l'on attend. Nous espérons avoir montré qu'une telle démarche nécessite de recourir à un concept d'économie plus riche que celui ordinaire des économistes. La sociologie économique s'est montrée en effet puissante pour renouveler l'approche du marché du travail (Granovetter). Mais, ainsi considéré, le travail est encore limité aux contours que lui donnent les économistes : ceux d'une marchandise. Quand on investit en ces termes la production elle-même, on la conçoit comme un ensemble de micro-marchés. Au mieux, on soulignera avec Akerlof que des formes de don/contre-don accompagnent nécessairement cet échange marchand. Selon nous, il faut penser aussi la part d'interaction avec la nature qui est constitutive de tout travail, même tertiaire. Il faut penser de même que l'échange avec la nature comme l'échange entre les hommes est en permanence nourri d'une économie spontanée, sans cesse saisie par la rationalisation technique et marchande et pourtant ontologiquement irréductible à cette rationalisation. Autrement dit, il ne faut pas séparer la sociologie de l'économie de la sociologie de la technique.

TROIS AXES DE RECHERCHE

Economie et écologie : l'économie naturelle et le cas de la pêche

L'idée de l'existence d'une économie naturelle est présente dans l'ensemble de ces recherches. L'économie naturelle, c'est la matérialité du monde sur laquelle vient prendre appui la pratique humaine. « *On ne commande la nature qu'en lui obéissant* » disait déjà Bacon. L'homme ne peut ainsi élaborer l'ordre social de ses pratiques matérielles en ignorant un ordre des choses qui lui préexiste. L'économie naturelle c'est ainsi les conditions de circulation d'un courant électronique dans les composants d'un ordinateur ou d'une onde hertzienne dans le réseau de téléphonie sans fil comme la nature physio-

logique de l'homme que doivent prendre en considération les ergonomes, les conditions de flottaison d'un navire comme la résistance d'une pièce de métal sous la presse métallurgique, etc. Dans tous les cas, la construction sociale de l'ordre technique ne doit jamais faire oublier qu'il s'inscrit sur un substrat naturel, un système de « lois » qui ne se manifestent pas seulement au départ dans la conception du dispositif, mais aussi tout au long de sa gestion quotidienne, imposant à l'ouvrier de l'usine automobile comme au pêcheur, à l'employé devant son ordinateur comme au technicien de recherche une permanente transaction avec la nature par l'intermédiaire des « interfaces » techniques à sa disposition.

Mais une des études ici menées met particulièrement en valeur cette dimension du problème, car elle aborde ce que l'on appelle communément l'« écologie ». Il s'agit de l'étude des transformations de la pêche maritime. Dans ce secteur, le cadre naturel de la production apparaît encore en toute clarté. En effet, malgré l'industrialisation de la collecte qui s'est intensifiée au cours des deux siècles passés, l'homme a conservé ici un mode d'activité « paléolithique » c'est à dire de pure prédation d'un produit à la reproduction duquel il ne participe pas, c'est à dire dont la reproduction est exclusivement soumise à une « économie naturelle ». Or, nous parlons au présent de ce dont nous devrions peut-être parler au passé. Car cette situation évolue à une vitesse accélérée depuis une quinzaine d'années et nous sommes peut-être en ce moment en train de connaître en matière halieutique une « révolution néolithique », comme elle s'est déjà imposée en matière de production d'eau douce et de coquillages: le passage d'une économie de prédation à une économie de reproduction avec la mise en place de « fermes halieutiques »³.

La question n'est pas ici simplement de s'interroger sur la dimension « écologique » du problème au sens commun normatif que l'on donne à ce terme. Cet exemple permet en effet plus profondément de faire sentir que l'articulation de l'économie humaine à l'économie naturelle, évidente dans une écono-

3 Une forme intermédiaire de reproduction de la ressource peut être un réensemencement des zones de pêche, stade intermédiaire d'approvisionnement des espèces, comme l'élevage terrestre en a connu, quand l'homme suivait les troupeaux de rennes ou de bisons.

mie de prédation, ne disparaît pas quand l'homme contrôle, ou plutôt cherche à contrôler, la reproduction de la ressource. Même dans une ferme halieutique, le poisson continue à vivre « sa » vie et tout n'est pas possible ; il faut faire avec lui, comme avec les célèbres coquilles Saint-Jacques de la baie de Saint-Brieuc. La question écologique exprime justement l'idée que la nature, chassée par la porte, revient irrémédiablement par la fenêtre. En ce sens, la conclusion de deux siècles d'expérience de l'industrialisation est particulièrement éclairante. Elle montre en effet que, contrairement à ce que l'homme a pu croire, et cela encore récemment comme au temps du « club de Rome », le problème que nous avons à gérer n'est pas celui de l'épuisement des ressources. Tant que le soleil brillera des ressources pourront être produites grâce à cette énergie inépuisable, à l'échelle de l'existence de l'homme tout au moins. Le problème est celui de la gestion des déchets. On peut remplacer le pétrole par de l'électricité nucléaire, mais on ne sait pas plus gérer les déchets nucléaires que les émanations des moteurs à explosion. Les fermes halieutiques posent un problème équivalent, puisque leur généralisation suppose de passer d'un univers à trois dimensions qui est celui des océans à un univers à une seule dimension : la longueur des côtes, déjà sur-occupées par de multiples activités.

L'économie de soi et le geste au travail

Comme on l'a dit, le travailleur n'est jamais réductible à la figure du salarié. Le salariat ou toute autre forme d'organisation « économique » du travail (au sens de l'économie des économistes) présuppose toujours une économie ou plutôt des économies préalables : celle de la nature sur laquelle vient porter le travail examinée précédemment, celle corporelle du travailleur lui-même qu'étudie l'ergonomie, celle, psychique, de son acte de travail, de son investissement face à la nature, à ses collaborateurs, subordonnés ou chefs immédiats dans l'interaction quotidienne mais aussi à l'organisation de façon plus générale, celle, sociale, de la composition des échanges sociaux, mais aussi de l'organisation socio-technique dans un ensemble qui doit faire système, pour qu'en définitive des voitures sortent des chaînes, du poisson tombe dans des filets, des communications téléphoniques se nouent, des ordinateurs fonctionnent, etc.

Les économistes professionnels ont récemment recommencé à s'interroger sur l'« effort au travail ». Ils ont cherché à rouvrir la « boîte noire » que constituait pour eux le travailleur, censé fournir un produit que l'on ne sait définir : le « travail » en échange d'un revenu, le « salaire »⁴. Mais le problème est insoluble dans le cadre de la théorie économique, car la question n'est pas de reculer en amont l'espace de la transaction marchande, mais de comprendre que celle-ci ne peut exister sans une économie préalable, par nature irréductible à une métrique de l'échange. Car l'échange ne fait jamais que prendre acte d'un rapport présupposé équilibré. L'acteur, lui, « employeur » comme « employé », construit en permanence les termes de l'échange, de façon personnelle et/ou collective, spontanée et/ou instrumentée.

Au début du siècle, physiologistes, psychotechniciens et organisateurs du travail ont prétendu disposer de leur propre métrique susceptible d'arbitrer les conflits du travail. Il s'agissait bien à leur sens de remplacer une conception marchande du travail, impuissante selon eux, puisqu'elle n'était qu'un habillage de l'empirisme qui consiste à laisser les acteurs librement se confronter, par une conception « scientifique » instrumentée. Ce projet a, en apparence, fait long feu. Mais, sous des formes sans cesse renouvelées, il ne cesse de hanter la pratique managériale qui a besoin de normes à prétention « objectives » pour se légitimer.

En deçà de toute métrique du travail, marchande comme technique, il faut prendre en considération les multiples transactions quotidiennes, spontanées et non calculatoires, qui s'opèrent entre les acteurs au travail, comme entre soi et soi. Le travailleur ne peut en effet sacrifier aux exigences de l'employeur et de l'organisateur que parce qu'il trouve des ressources en lui-même, qui sont irréductibles au désir d'appropriation de ces derniers. Il ne peut travailler « pour les autres » que parce qu'il travaille d'abord « pour lui ». Il faut être attentif alors au support psychologique de cette ac-

4 Plus précisément les économistes ne sauraient définir autrement le travail que comme la marchandise théorique dont l'existence est prouvée par l'existence du salaire et la valeur mesurée par l'importance de celui-là, un peu comme Le Verrier avait découvert et mesuré Saturne en 1846, en observant la distorsion des orbites effectives des astres par rapport à celles qui pouvaient être dégagées des équations de Newton.

tivité mais aussi à son inscription matérielle dans le geste au travail, son esthétique, sa pertinence pour l'acteur, toujours contrainte par l'organisation, mais toujours aussi nécessaire à l'organisation.

On le fera pour les pêcheurs comme pour les dépanneurs informatiques, pour les réparateurs des réseaux de télécommunications comme pour les marins militaires embarqués, pour les psychologues du travail comme pour les opérateurs des chaînes automobiles, pour les techniciens et les chercheurs des laboratoires de la recherche pétrolière comme pour les concepteurs des bateaux de guerre.

Le travail de l'organisation

Le travail n'est pourtant pas un acte solitaire. Même quand il est isolé, il s'inscrit dans des chaînes de « solidarité technique ». Celles-ci reposent elles-mêmes le plus souvent sur des modes d'échange informels entre les travailleurs par quoi se résolvent au quotidien, de façon plus ou moins pertinente et pérenne, les tensions permanentes dans le commerce entre les hommes et la nature et entre les hommes eux-mêmes.

Sans doute, l'organisation cherchera toujours à s'approprier ces réseaux techniques et sociaux, à les mettre à jour, à mesurer ces échanges et leur intensité, à transformer la qualité en quantité (comme dans ce fameux mouvement des cercles dits « de qualité »), mais ce faisant, elle nourrira toujours aussi une informalité des pratiques et des relations de travail, sans laquelle aucune production ne serait possible. Il n'y a pas de rationalité intégrale possible, il n'y a pas de comptabilité complète. Mesurer, c'est aussi occulter. Développer de nouvelles mesures, c'est aussi créer de nouvelles zones d'ombre, par ce mécanisme de « déplacement d'ombre » qu'évoquait Augustin Cournot en matière scientifique.

Il faut alors étudier ce travail permanent de l'organisation, non comme le mythe d'une rationalisation intégrale, mais comme un processus toujours inachevé. L'organisateur organise, le rationalisateur rationalise ; tel est leur « travail ». Mais la société n'est pas ainsi coupée en deux entre ceux qui organisent et ceux qui sont organisés, ceux qui rationalisent et ceux qui

sont rationalisés. Car le travail de l'organisateur et du rationalisateur est lui-même en permanence organisé et rationalisé. De même, comme n'importe quel autre travailleur, l'organisateur, le rationalisateur, le concepteur, le gestionnaire du travail des autres cherche à résister individuellement et collectivement à la réduction de son travail à une métrique. Ceux-là mêmes dont le travail consiste à montrer que le travail des autres pourrait se réduire au pur domaine de la quantité, du classement, du calcul, invoquent pour ce qui les concerne le savoir-faire, le sens, l'informalité des relations, etc. Nous le verrons pour les psychologues du travail comme pour les ingénieurs pétroliers, pour les concepteurs de bateaux de guerre comme pour les managers de l'automobile, pour les informaticiens comme pour les gestionnaires du réseau téléphonique.

CONCLUSION : LE SENS DE LA MESURE

Montrer les organisateurs du travail pris à leur propre piège n'est pas simplement un artifice de fabuliste. Comme les travailleurs dont ils organisent le travail et qui, comme eux, souhaitent et rejettent tout à la fois la rationalisation, ils ont simultanément tort et raison : aucune activité ne saurait échapper au règne de la mesure et aucune ne saurait s'y réduire. Tel est le cœur des propositions que ce groupe de travail met au programme de ses investigations : trouver le « sens de la mesure ». Dans tous les sens de l'expression : qu'est ce que l'on mesure, comment l'on mesure, mais aussi pourquoi l'on mesure, qu'est ce qu'on oublie en mesurant, qu'est ce que l'on occulte en mesurant, etc. ?

Il ne s'agit pas ici de dénoncer l'impérialisme de la mesure, l'avenir désespérant d'une rationalisation intégrale, car celle-ci, par hypothèse, ne saurait advenir. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas là en filigrane des enjeux normatifs, touchant la civilisation humaine, les conditions du vivre ensemble, comme le rapport avec la nature. Mais on ne saurait à notre sens aborder convenablement ces enjeux sous le registre de la dénonciation, généralement adopté par les sociologues, comme sous celui, symétrique, de la dénégation ou de l'occultation qui domine le discours des économistes et des techniciens. Trouver le « sens de la mesure », c'est donc à la fois en montrer la prégnance et la limite. A trop dénoncer, on finit

par renforcer ce que l'on dénonce. Si la mesure est effectivement universelle, intégrale, totalitaire en somme, le combat est perdu d'avance. Penser la mesure de façon « critique » et non dénonciatoire n'est possible que parce que la mesure est toujours partielle, provisoire, inconséquente. Il faut donner à la mesure sa « juste mesure ».

Le travail de sociologie de l'économie et de la technique qui est proposé ici vise donc à opérer une réflexivité de la société sur elle-même, en dégageant les choix sociaux implicitement faits à l'occasion des opérations de mesure qui soutiennent toute rationalisation. La rationalisation se présente souvent comme un processus autonome qui secréterait ses propres valeurs. La tradition sociologique, de Max Weber à Jürgen Habermas, a parfois donné crédit à une telle représentation. Or, il n'y a pas de rationalisation sans mesure et il n'y a pas de mesure sans systèmes de valeur. L'opération de rationalisation, technique comme économique, conduit souvent à occulter ce système de valeur par l'apparente objectivité de la mesure et la rigueur mathématique des calculs qu'elle permet d'opérer. Il s'agirait ici de repérer ces valeurs à l'œuvre dans de nombreux champs du social. On peut ainsi se réconcilier avec la modernité sans adhérer à ses mythes, car peut-être, comme on l'a dit, « nous n'avons jamais été modernes ».

BIBLIOGRAPHIE

ADLER, Ken, « A Revolution to Measure: The Political Economy of the Metric System in France », in WISE, Norton M. (dir.), *The Value of Precision*, Princeton: NJ: Princeton University Press, 1995, pp. 39-71.

AGOSTINI, Dominique, et SAINTE MARIE, Christine (DE), « Du signe à l'inscription géographique de l'origine: la requalification de la clémentine de Corse », in DUBUISSON-QUELLIER, Sophie et NEUVILLE, Jean-Philippe (dir.), *Juger pour Echanger. La construction sociale de l'accord sur la qualité dans une économie des jugements individuels*, Paris, MSH-INRA, 2003, pp. 185-211.

AHRNE, Göran, BRUNSSON, Nils, and GARSTEN, Christina, « Standardizing through Organization », in BRUNSSON, Nils, and JACOBSSON, Bengt (dir.), *A World of Standards*, Oxford, Oxford University Press, 2002, pp. 50-68.

AKRICH, Madeleine, « Comment décrire les objets techniques », *Techniques et Culture*, n° 9, 1987, pp. 49-64.

APPADURAI, Arjun, *The Social Life of Things. Commodities in Cultural Perspective*. Cambridge: Cambridge University Press, 1986.

ARISTOTE, *Ethique à Nicomaque*, Paris, Flammarion, coll. GF, 1965 [340 av. J.-C. env.].

ARROW, Kenneth J., « Uncertainty and the Welfare Economics of Medical Care », *American Economic Review*, vol. 53, n° 5, 1963, pp. 941-973.

AUCOUTURIER, Anne-Lise, *Évaluation des politiques d'emploi et action publique: l'exemple de l'aide aux chômeurs créateurs d'entreprise*, Thèse de doctorat d'économie (dir. Robert. Salais), Université Paris X-Nanterre, 1998.

BACHELARD, Gaston, *Le nouvel esprit scientifique*, Paris, PUF, coll. Quadrige, 2006 [1934].

BARBIER-BOUVET, Jean-François, « Crise de la lecture ou lecture de crise ? », *MédiasPouvoirs*, n° 31-32, 1993, pp. 97-105.

BARREY, Sandrine, COCHOY, Franck et DUBUISSON-QUELLIER, Sophie, « Designer, packager et marchandiser: trois professionnels pour une même scène marchande », *Sociologie du travail*, vol. 42, n° 3, 2000, pp. 457-482.

BARTHES, Roland, « L'effet de réel », in *Littérature et réalité*, Paris, Le Seuil, 1982 [1968], pp. 81-90.

BAYART, Denis, « Des objets qui solidifient une théorie: l'histoire du contrôle statistique de fabrication », in CHARUE-DUBOC, Florence (dir.), *Des savoirs en action. Contributions de la recherche en gestion*, Paris, L'Harmattan, 1995.

BAYART, Denis, « Signes matériels et pluralité des codes. La qualité dans une PME industrielle », in LORINO, Philippe (dir.), *Enquêtes de gestion, à la recherche du signe dans l'entreprise*, Paris, L'Harmattan, coll. Logiques économiques, 2000, pp. 255-294.

BECKER, Howard S., *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 1985 [1963].

BECKER, Howard S. et al., *Boys in white*, New Brunswick, Transaction Books, 1992 [1961].

BERAUD, Mathieu, « L'inemployabilité est-elle devenue une nouvelle pathologie mentale ? », *Les Nouveaux Cahiers du Grée*, n° 3, 2006.

BESSY, Christian, et CHATEAURAYNAUD, Francis, « Le savoir-prendre. Enquête sur l'estimation des objets », *Techniques et culture*, n° 20, 1993.

BESSY, Christian, et CHATEAURAYNAUD, Francis, *Experts et faussaires. Pour une sociologie de la perception*, Paris, Métailié, 1995.

BEUNZA, Daniel, and RAGHU Garud, « Calculators, lemmings or frame-makers? The intermediary role of securities analysts », in CAL-LON, Michel, MILLO, Yuval, and MUNIESA Fabian (dir.), *Market devices*, Oxford : Blackwell, 2007.

BEUNZA, Daniel, HARDIE, Ian, and MACKENZIE, Donald, « A price is a social thing: towards a material sociology of arbitrage », *Organization Studies*, n° 27, 2006, pp. 721-745.

BEUNZA, Daniel, and STARK, David, « Tools of the Trade: The Socio-Technology of Arbitrage in a Wall Street Trading Room », *Industrial and Corporate Change*, n° 13, 2004, pp. 369-401.

BIDET, Alexandra, « Le travail et l'économique. Pour un regard anthropologique », *Sociologie du travail*, vol. 43, n° 2, 2001, pp. 215-234.

BIDET, Alexandra, « Quatre mesures du téléphone. L'invention d'une gestion téléphonique », *Economies et Sociétés*, tome 39, n° 4, Série AB « Socio-économie du travail », Dossier « Les constructions de l'emploi et du travail dans l'entreprise », 2005a, pp. 601-624.

BIDET, Alexandra, « La mesure du travail téléphonique. Le cas des opératrices (1910-1938) », *Histoire & Mesure*, Editions de l'EHESS, Dossier « Mesurer le travail », vol. 20, n° 3-4, 2005b, pp. 15-48.

BIDET, Alexandra « La genèse des valeurs: une affaire d'enquête » (préface à la traduction par l'auteur d'un extrait de DEWEY, John, « Theory of Valuation »), *Revue Tracés*, n° 15, Dossier « Pragmatismes », ENS LSH, 2008, pp. 211-216.

BIDET, Alexandra (dir.), Dossier « Sociologie économique: produire, organiser, mesurer », *Revue IDEES*, n° 152, Paris, CNDP, 2008.

BIDET, Alexandra, BOUTET, Manuel, LE BIANIC, Thomas, MINH-FLEURY, Odette, PALAZZO, Camille, ROT, Gwenaële, et VATIN, François, « Le sens de la MESURE: Manifeste pour l'Economie en Sociologie: Usage de soi, Rationalisation et Esthétique au travail », *Terrains et travaux*, n° 4, « Enquêtes sur l'activité économique », ENS Cachan, 2003, pp. 207-220 (+ addendum) (réédition dans ce volume).

BIDET, Alexandra, et VATIN, François, « Pratique d'ingénieur et mesure de la valeur: le cas de la téléphonie », *Revue IDEES*, n° 152, Paris, CNDP, 2008, pp. 6-15.

BIDET, Alexandra, et VATIN, François, « Acteur et mesure au travail », in STEINER, Philippe et VATIN, François (dir.), *Traité de sociologie économique*, Paris, PUF, coll. Quadrige (à paraître).

BLIN, Frédéric, « Les secrétaires de rédaction et les éditeurs de *Libération*. Des journalistes spécialisés dans le journal », *Réseaux*, n° 111, 2002, pp. 164-190.

BOISARD, Pierre, et LETABLIER, Marie-Thérèse, « Le camembert : normand ou normé. Deux modèles de production dans l'industrie fromagère », *Entreprise et produits*, Paris, PUF, coll. Cahiers du CEE, n° 30, 1987, pp. 1-30.

BOLTANSKI, Luc, et THEVENOT, Laurent (dir.), *Justesse et justice dans le travail*, Paris, PUF, coll. Cahiers du CEE, 1989.

BOLTANSKI, Luc, et THEVENOT, Laurent, *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, 1991.

BOURDIEU, Pierre (dir.), *La misère du monde*, Paris, Seuil, 1993.

BOWKER, Geoffrey C., and STAR Susan Leigh, *Sorting Things Out. Classification and its Consequences*, Cambridge : MIT Press, 1999.

BRETON, Paul, *La normalisation dans le domaine de l'économie domestique*, conférence donnée au Centre de Perfectionnement technique (Maison de la Chimie), Paris, Presses Documentaires, 1953.

BRUEGEL, Martin, « Normaliser pour gagner la confiance des consommateurs. L'industrie française des conserves alimentaires dans l'entre-deux-guerres », in STANZIANI, Alessandro (dir.), *La qualité des produits en France (xviii^e – xx^e siècles)*, Paris, Belin, 2003, pp. 151-173.

BUCHER, Rue, and STRAUSS, Anselm, « Professions in Process », *American Journal of Sociology*, vol. 66, n° 4, 1961, pp. 325-334.

BURCHELL, Stuart, CLUBB, Colin, and HOPWOOD, Anthony G., « Accounting in its social context: Towards a history of value added in the United Kingdom », *Accounting, Organizations and Society*, n° 10, 1985, pp. 381-413.

BUREAU, Marie-Christine, et MARCHAL, Emmanuelle (dir.), *Au risque de l'évaluation. Salariés et candidats à l'emploi soumis aux aléas du jugement*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion, 2005.

CAIN, Pamela, and TREIMAN, Donald, « The Dictionary of Occupational Titles as a Source of Occupational Data », *American Sociological Review*, vol. 46, n° 3, 1981, pp. 253-278.

CALISKAN, Koray, « Price as a market device: cotton trading in Izmir Mercantile Exchange », in CALLON, Michel, MILLO, Yuval, and MUNIESA, Fabian (dir.), *Market devices*, Oxford : Blackwell, 2007, pp. 241-260.

CALLON, Michel, et LATOUR, Bruno, « 'Tu ne calculeras pas!' Ou comment symétriser le don et le capital », in *Peut-on être anti-capitaliste ?* Paris, La Découverte, coll. Revue du MAUSS, n° 9, 1997, pp. 45-70.

CALLON, Michel (dir.), *The Laws of the Market*, Oxford, Blackwell Publishers, 1998.

CALLON, Michel, « La sociologie peut-elle enrichir l'analyse économique des externalités ? Essai sur la notion de cadrage-débordement » in FORAY, Dominique, et MAIRESSE, Jacques (dir.), *Innovations et performances. Approches interdisciplinaires*, Paris, Éditions de l'ÉHESS, 1999.

CALLON, Michel, MEADEL, Cécile, et RABEHARISOA, Vololona, « L'économie des qualités », *Politix*, vol. 13, n° 52, 2000, pp. 211-239.

CALLON, Michel, « Pour en finir avec les incertitudes », *Sociologie du travail*, Dossier-Débat « La Qualité (2) », vol. 44, n° 2, 2002, pp. 261-267.

CALLON, Michel, et MUNIESA, Fabian, « Les marchés économiques comme dispositifs de calcul », *Réseaux*, n° 122, 2003, pp. 189-233.

CALLON, Michel, and MUNIESA, Fabian, « Economic markets as calculative collective devices », *Organization Studies*, n° 26, 2005, pp. 1129-1250.

CALLON, Michel, and CALISKAN, Koray, « Economization: New Directions in the studies of markets », *Economy & Society*, à paraître.

CASTEL, Robert, préface à l'ouvrage de CASTRA, Denis, et VALLS, Francis, *L'insertion malgré tout, L'intervention sur l'Offre et la Demande, 25 ans d'expérience*, Toulouse, Octares Editions, 2007.

CASTRA, Denis, et VALLS, Francis, *L'insertion malgré tout, L'intervention sur l'Offre et la Demande, 25 ans d'expérience*, Toulouse, Octares Editions, 2007.

CAZENAVE, Marie-Cécile, et ZAJDELA, Hélène, « Le modèle britannique en question », *Communication au colloque État et Régulation sociale*, Paris, Matisse, 2006.

CHATEAURAYNAUD, Francis, « La construction des défaillances sur les lieux de travail. Le cas des affaires de faute professionnelle », *Justesse et justice dans le travail*, Paris, PUF, coll. Cahiers du CEE, 1989, pp. 247-280.

CHATEL, Elisabeth, et RIVAUD-DANSET, Dorothée, « L'économie des conventions : une lecture critique à partir de la philosophie pragmatiste de John Dewey », *Revue de philosophie économique*, vol 13, n° 1, 2006, pp. 49-75.

CHATZIS, Kostas, *La pluie, le métro et l'ingénieur. Contribution à l'histoire de l'assainissement des transports urbains (xix^e-xx^e siècles)*, Paris, L'Harmattan, 2000.

CHAUVEAU, Sophie, *L'invention pharmaceutique. La Pharmacie française entre l'Etat et la société au XX^eme siècle*, Paris, Institut d'édition Synthélabo-Sanofi, coll. Les Empêcheurs de penser en rond, 1999.

COASE, Ronald Harry, « Business organization and the accountant », in BUCHANAN, James M., and THIRLBY, George F. (dir.), *L.S.E. Essays on Cost*, New York & London: New York University Press, chap. n° 5, 1981 [1938], pp. 95-134.

COCHOY, Franck, « De l'Afnor à NF, ou la progressive marchandisation de la normalisation industrielle », *Réseaux*, n° 102, 2000, pp. 63-89.

COCHOY, Franck, *Une sociologie du packaging, ou l'âne de Buridan face au marché*, Paris, PUF, 2002.

COHEN, Yves, *Organiser à l'aube du taylorisme. La pratique d'Ernest Mattern chez Peugeot, 1906-1919*, Besançon, Presses universitaires franc-comtoises, 2001.

COMBEMALE, Martine, et IGALENS, Jacques, *L'audit social*, Paris, PUF, 2005.

COURNOT, Antoine-Augustin, *Principes de la théorie des richesses*, Paris, Hachette, repris in *Œuvres Complètes*, tome 9, Paris, Vrin, 1863.

CRONON, William, *Nature's Metropolis: Chicago and the Great West*. New York: Norton, 1991.

CROOK, Clive, « The Good Company », *The Economist*, 20 janvier 2005.

CROSBY, Alfred W., *The measure of reality: Quantification and western society 1250-1600*, Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

CROZIER, Michel, et FRIEDBERG, Erhard, *L'acteur et le système*, Paris, Seuil, 1977.

DAGOGNET, François, *Réflexion sur la mesure*, Fougères, Encre marine, 1993.

DANIEL, Catherine, « Les bénéficiaires de l'ACCRES jugent l'accompagnement à la création d'entreprise: des motifs de satisfaction mais encore des attentes », *Premières synthèses*, DARES, n° 09.2, février 2008.

DEMAILLY, Lise, « La restructuration des rapports de travail dans les métiers relationnels », *Travail et emploi*, Paris, La Documentation française, n° 76, 1998, pp. 3-14.

DEMAZIERE, Didier, « Jugements d'employabilité et construction sociale du chômage », in GADREY, Jean (dir.), *Emploi et Travail. Regards croisés*, Paris, L'Harmattan, 2000, pp. 73-90.

DESROSIÈRES, Alain, *La politique des grands nombres. Histoire de la raison statistique*, Paris, La Découverte, 2000 [1993].

DESROSIERES, Alain, « Entre réalisme métrologique et conventions d'équivalence: les ambiguïtés de la sociologie quantitative », *Genèses*, n° 43, 2001, pp. 112-127.

DEWEY, John, « Theory of Valuation », *International Encyclopedia of Unified Science*, vol. 2, n° 4, Chicago, The University of Chicago Press, 1939, traduction partielle in *Revue Tracés*, n° 15, Dossier « Pragmatismes », ENS LSH, 2008, pp. 217-228.

DODIER, Nicolas, *L'inspection du travail face à la diversité des entreprises. L'hygiène-sécurité dans la pratique professionnelle des inspecteurs et contrôleurs du travail*, Paris, Centre d'études de l'emploi, 1986.

DODIER, Nicolas, « Le travail d'accommodation des inspecteurs du travail en matière de sécurité », *Justesse et justice dans le travail*, Paris, PUF, coll. Cahier du CEE, n° 33, 1989, pp. 281-306.

DODIER, Nicolas, *Les hommes et les machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*, Paris, Métailié, 1995.

DODIER, Nicolas, et CAMUS, Agnès, « L'admission des malades. Histoire et pragmatique de l'accueil à l'hôpital », *Annales HSS*, n° 4, 1997, pp. 733-763.

DOGANOVA, Liliana, and RENAULT, Marie, « What do business models do? Narratives, calculation and market exploration », à paraître.

DUBAR, Claude, « La sociologie du travail face à la qualification et à la compétence », *Sociologie du travail*, vol. 38, n° 2, 1996, pp. 179-193.

DUBET, François, *Sociologie de l'expérience*, Paris, Seuil, 2002.

DUBUISSON-QUELLIER, Sophie, et NEUVILLE, Jean-Philippe (dir.), *Juger pour Echanger. La construction sociale de l'accord sur la qualité dans une économie des jugements individuels*, Paris, MSH-INRA, 2003.

ESCALA, Thierry, *Le travail de qualification. Signes officiels de qualité et référence territoriale*, Thèse de doctorat de sociologie, Toulouse, UTM, 2007, 481 p.

ESTES, Richard J., « Welfare Client Employability: A Model Assessment System », *Public Welfare*, Autumn, 1974, pp. 46-54.

EYMARD-DUVERNAY, François (dir.), *Entreprises et produits*, Paris, PUF, coll. Cahiers du CEE, 1987.

EYMARD-DUVERNAY, François, « Conventions de qualité et formes de coordination », *Revue Économique*, vol. 40, n° 2, 1989, pp. 329-360.

EYMARD-DUVERNAY, François, « Coordination des échanges par l'entreprise et qualité des biens », in ORLÉAN, André (dir.), *Analyse économique des conventions*, Paris, PUF, 1994, pp. 309-334.

EYMARD-DUVERNAY, François, et MARCHAL, Emmanuelle, *Façons de recruter*, Paris, Métailié, 1997, pp. 170-171.

EYMARD-DUVERNAY, François, et MARCHAL, Emmanuelle, « Qui calcule trop finit par déraisonner: les experts du marché du travail », *Sociologie du travail*, vol. 42, n° 3, 2000, pp. 411-432.

ELLIOTT, Kimberly A., and FREEMAN, Richard B., *Can labor standards improve under globalization?* Washington, DC, Institute for International Economics, 2003.

EVENO, Patrick, *La presse quotidienne nationale, fin de partie ou renouveau?* Paris, Vuibert, 2008.

FAVEREAU, Olivier, « Note sur la théorie de l'information à laquelle pourrait conduire l'économie des conventions », in PETIT, Pascal (dir.), *L'économie de l'information*, Paris, La Découverte, 1998.

FESSARD, Alfred, LAUGIER, Henri, et WEINBERG, Dagmar, « Une expérience d'application de la biotypologie à l'orientation professionnelle », *Biotypologie, bulletin de la société de biotypologie*, n° 4, tome 3, décembre, 1953, pp. 145-182.

FORAY, Dominique, *L'économie de la connaissance*, Paris, La Découverte, coll. Repères, 2000.

FRAISSE, Emmanuel, « Que mesure-t-on quand on mesure l'audience ? », *Hermès*, vol. 37, 2003, pp. 51-62.

FRAISSE, Stéphane *et al.*, « La qualité à l'hôpital : entre incantations managériales et traductions professionnelles », *Revue française de gestion*, vol. 29, n° 146, 2003, pp. 155-166.

GABSZEWICZ, Jean, *La différenciation des produits*, La Découverte, coll. Repères, 2006.

GABSZEWICZ, Jean, LAUSSEL, Didier, et SONNAC, Nathalie, « Press advertising and the political differentiation of newspapers », *Journal of Public Economic Theory*, vol. 4, n° 3, 2002, pp. 249-259.

GADREY, Jean, « La modernisation des services professionnels : rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? », *Revue française de sociologie*, vol. 35, n° 2, 1994, pp. 163-195.

GADREY, Jean, « Dix thèses pour une socio-économie de la qualité des produits », *Sociologie du travail*, Dossier-Débat « La Qualité (1) », vol. 44, n° 2, 2002, pp. 272-279.

GARCIA-PARPET, Marie-France, « La construction sociale d'un marché parfait : la marché au cadran de Fontaines-en-Sologne », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 65, 1986, pp. 2-13.

GAZIER, Bernard, *L'employabilité : analyses et expériences*, Rapport final d'une étude pour l'ANPE, 1987.

GAZIER, Bernard, « Definitions and trends », in EMPLOYMENT OBSERVATORY RESEARCH NETWORK, *Employability : Concepts and Policies*, Report for the European Commission, 1998, pp. 38-74.

GEORGES, Nathalie, *Pratiques du profilage et orientation des demandeurs d'emploi, quatre exemples européens*, Rapport pour l'ANPE, septembre 2007.

GIRAudeau, Martin, « Le travail entrepreneurial, ou l'entrepreneur schumpetérien performé », *Sociologie du travail*, vol. 49, n° 3, 2007, pp. 330-350.

GIRET, Vincent, et POULET, Bernard, « La fin des journaux », *Le Débat*, n° 148, 2008, pp. 3-15.

GIRIN, Jacques, « Les situations de gestion », in BERRY, Michel (dir.), *Le rôle des outils de gestion dans l'évolution des systèmes sociaux complexes*, CRG-Ecole Polytechnique, Rapport pour le Ministère de la recherche et de la technologie, 1983.

GODELIER, Maurice, *Rationalité et irrationalité en économie*, Paris, Maspero, 1966.

GOFFMAN, Erving, *Asiles : études sur la condition sociale des malades mentaux et autres reclus*, Paris, Editions de Minuit, coll. Le sens commun, 1990 [1961].

GOMEZ, Pierre-Yves, *Qualité et théorie des conventions*, Paris, Economica, 1994.

GOODY, Jack, *La raison graphique. La domestication de la pensée sauvage*, Paris, Éditions de Minuit, coll. Le sens commun, 1979 [1977].

GRALL, Bernard, *Economie de forces et production d'utilités. L'émergence du calcul économique chez les ingénieurs des Ponts et Chaussées (1831-1891)*, (édition révisée et commentée par François VATIN), Rennes, PUR, 2003.

GRANDCLEMENT, Catherine, « Le marketing des similarités. Les produits à marque de distributeur », *Réseaux*, n° 135-136, 2006, pp. 221-252.

GRANOVETTER, Mark, « The Strength of Weak Ties », *The American Journal of Sociology*, vol. 78, n° 6, 1973, pp. 1360-1380.

GRANOVETTER, Mark, *Getting a Job. A Study of Contacts and Careers*, Chicago, University of Chicago Press, 1974.

GRANOVETTER, Mark, *Le marché autrement*, Paris, Desclée de Brouwer, 2000.

GUALA, Francesco, « How to do Things with Experimental Economics ? », in MACKENZIE, Donald, MUNIESA, Fabian, and SIU, Lucia (dir.), *Do economists Make Markets ? On the Performativity of Economics*, Princeton: Princeton University Press, 2007, pp. 128-162.

GUDEMAN, Stephen, *Economics as culture: models and metaphors of livelihood*, London; Boston: Routledge & K. Paul, 1986.

GUDEMAN, Stephen, *The Anthropology of Economy: Community, Market, and Culture*. Oxford: Blackwell, 2001.

GUYER, Jane, *Marginal gains. Monetary Transactions in Atlantic Africa*, Chicago: The University of Chicago Press, 2004.

HACKING, Ian, *The emergence of probability*. Cambridge: Cambridge University Press, 1975.

HATCHUEL, Armand, « Les marchés à prescripteurs. Crise de l'échange et genèse sociale », in JACOB, Annie, et VERIN, Hélène (dir.), *L'inscription sociale du marché*, Paris, L'Harmattan, 1995.

HECHT, Gabrielle, *Le rayonnement de la France. Energie nucléaire et identité nationale après la seconde guerre mondiale*, Paris, La Découverte, 2004.

HILTON, Matthew, *Consumerism in Twentieth-Century Britain. The Search for a Historical Movement*, Cambridge: Cambridge University Press, 2003, pp. 167-193.

HIRSCHMAN, Albert O., *Défection et prise de parole (Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States)*, Paris, Fayard, 1995 [1970].

HOPWOOD, Anthony G., « Editorial: The path ahead », *Accounting, Organizations and Society*, vol. 1, n° 1, 1976, pp. 1-4.

HOPWOOD, Anthony G., and MILLER, Peter (dir.), *Accounting as Social and Institutional Practice*, Cambridge: Cambridge University Press, 1994.

HOTELLING, Harold, « Stability in competition », *The Economic Journal*, vol. 39, 1929, pp. 41-57.

- HUTEAU, Michel, « L'école française de psychotechnique 1900-1940 », in CLOT, Yves (dir.), *Les histoires de la psychologie du travail*, Toulouse, Octares Editions, 1996, pp. 29-46.
- KARPIK, Lucien, « Dispositifs de confiance et engagements crédibles », *Sociologie du travail*, vol. 38, n° 4, 1996, pp. 527-550.
- KARPIK, Lucien, « Le guide rouge Michelin », *Sociologie du travail*, vol. 42, n° 3, 2000, pp. 369-389.
- KARPIK, Lucien, *L'économie des singularités*, Paris, Gallimard, 2007.
- KAUFMANN, Jean-Claude, *Le cœur à l'ouvrage. Théorie de l'action ménagère*, Paris, Pocket, 2005 [1997].
- KERJOSSE, Roselyne, « Créer son entreprise : assurer d'abord son propre emploi », *INSEE Première*, n° 1167, décembre 2007.
- KERVASDOUÉ, Jean (DE), *L'hôpital*, Paris, PUF, coll. Que sais-je ? 2004.
- KLETZ, Frédéric, MOISDON, Jean-Claude, et PALLEZ, Frédérique, « Zoom sur l'organisation. Les grilles de classification : un dispositif photographique problématique », in MOISDON, Jean-Claude (dir.), *Du mode d'existence des outils de gestion. Les instruments de gestion à l'épreuve de l'organisation*, Paris, Seli Arslan, 1997, pp. 91-102.
- KNIGHT, Frank H., *Risk, Uncertainty and Profit*, New York : Harper Torchbooks, 1921.
- KULA, Witold, *Les mesures et les hommes*, Paris, Editions de la MSH, 1984 [1970].
- KUTSCH, Thomas, « The Cooking Pot as a Social Indicator of Shortage : Some exemples from German History », in JAINE, Tom (dir.), *Oxford Symposium on Food and Cookery 1988. The Cooking Pot Proceedings*, London : Prospect Books, 1989.
- LABAYLE, Denis, *Tempête sur l'hôpital*, Paris, Seuil, coll. L'épreuve des faits, 2002.
- LAHY, Jean-Maurice, *La sélection psychophysiologique des travailleurs. Conducteurs de tramways et d'autobus*, Paris, Dunod, 1927.
- LAHY, Jean-Maurice, « Le premier laboratoire psychotechnique ferroviaire français aux Chemins de Fer du Nord », *Le Travail Humain*, tome 1, n° 4, 1933, pp. 409-431.
- LANCASTER, Kelvin J., « A new approach to consumer theory », *The Journal of Political Economy*, vol. 74, pp. 132-157.
- LA PRADELLE, Michèle (DE), *Les vendredis de Carpentras : faire son marché, en Provence ou ailleurs*, Paris, Fayard, 1996.
- LATOUR, Bruno, « Les 'vues' de l'esprit. Une introduction à l'anthropologie des sciences et des techniques », *Culture technique*, n° 14, 1985.
- LATOUR, Bruno, *Science In Action. How to Follow Scientists and Engineers through Society*. Cambridge Mass : Harvard University Press, 1987 (Paris, Gallimard, Folio Essais).
- LATOUR, Bruno, « Le grand partage », *Revue du Mauss*, vol. 1, n° 3, 1988.

LATOUR, Bruno, *Aramis, ou l'amour des techniques*, Paris, La Découverte, 1992.

LATOUR, Bruno, « Le topofil de Boavista. La référence scientifique : montage photo-philosophique », in CONEIN, Bernard, DODIER, Nicolas, et THEVENOT, Laurent (dir.), *Les objets dans l'action*, Paris, Editions de l'EHESS, coll. Raisons pratiques, n° 4, 1993.

LATOUR, Bruno, *La clé de Berlin et autres leçons d'un amateur de sciences*, Paris, La Découverte, 1993.

LATOUR, Bruno, *Modes of existence (working title)*, à paraître.

LAUGIER, Henri, et WEINBERG, Dagmar, « Fiche biotypologique pour l'étude des professions », *Biotypologie, bulletin de la société de biotypologie*, tome 6, 1938, pp. 183-209.

LAVE, Jean, *Cognition in Practice*, Cambridge : Cambridge University Press, 1988.

LAVE, Jean, MURTAUGH, Michael, and De la Rocha, Olivia, « The Dialectic of Arithmetic in Grocery Shopping », in ROGOFF, Barbara, and LAVE, Jean (dir.), *Everyday Cognition : Its Development in Social Context*, Cambridge : Harvard University Press, 1984.

LAVILLE, Étienne et al., « La conformation bouchère des agneaux. Étude d'après la variabilité génétique entre races », *INRA Productions Animales*, vol. 15, n° 1, 2002, pp. 53-66.

LE BIANIC, Thomas, *Genèse de la notion de compétence en sociologie du travail*, note de travail – document séminaire – Lest, mai 2001.

LE BIANIC, Thomas, *Les « ingénieurs des âmes ». Savoir académiques, professionnalisation et pratiques des psychologues du travail de l'entre deux guerres à nos jours*, Thèse de doctorat de sociologie, Lest, 2005.

LEHMANN, Christian, *Les fossoyeurs. Notre santé les intéresse*, Paris, Privé, 2007.

LEIFER, Eric, and WHITE, Harrison, « A structural approach to markets », in MIZRUCHI, Mark (dir.), *Intercorporate Relations The Structural Analysis of Business*, Cambridge : Cambridge University Press, 1987, pp. 85-108.

LEPINAY, Vincent, and CALLON, Michel, « No value without derivation », à paraître.

LEROUX, Véronique, « Les fondements économiques de la monopolisation du réseau téléphonique en 1889 », in BERTHO-LAVENIR, Catherine (dir.), *L'Etat et les Télécommunications en France et à l'étranger, 1837-1987*, Genève et Paris, EPHE, Droz, 1991.

LEVEQUE, François, *Economie de la réglementation*, Paris, La Découverte, coll. Repères, 1998.

LORINO, Philippe, *L'économiste et le manager*, Paris, La Découverte, 1989.

MACKENZIE, Donald, *Inventing Accuracy. A Historical Sociology of Nuclear Missile Guidance System*, Cambridge Mass : MIT Press, 1990.

MACKENZIE, Donald, et MILLO, Yuval, « Construction d'un marché et performance théorique. Sociologie historique d'une Bourse de produits dérivés financiers », *Réseaux*, vol. 21, n° 122, 2003, pp. 13-61.

MACKENZIE, Donald, *An Engine, not a Camera: How Financial Models Shape Markets*. Cambridge: MIT Press, 2006.

MACKENZIE, Donald, MUNIESA, Fabian, et SIU, Lucia (dir.), *Do Economists make Markets? On the Performativity of Economics*, Princeton: Princeton University Press, 2007.

MACMILLAN, John, *Reinventing Bazar*, New York: Norton and Company, 2002.

MALLARD, Alexandre, « Des instruments à leur usage. Aperçus sur la coordination par la mesure », in MÉADEL, Cécile, et RABEHARISOA, Vololona (dir.), *Représenter, hybrider, coordonner*, Paris, Ecole des Mines, 1996.

MALLARD, Alexandre, « Les instruments de la qualité mesurable », in DUBUISSON-QUELLIER, Sophie, et NEUVILLE, Jean-Philippe (dir.), *Juger pour échanger. La construction sociale de l'accord sur la qualité dans une économie des jugements individuels*, Paris, MSH-INRA, 2003.

MARTIN, Martine, « Ménagère, une profession? Les dilemmes de l'entre-deux-guerres », *Le Mouvement Social*, n° 140, juillet-septembre 1987, pp. 89-106.

MARX, Karl, *Le Capital*, livre 1, section 1 (1867), Paris, PUF, coll. Quadrige, 1993.

MATHIEN, Michel, *Le système médiatique. Le journal dans son environnement*, Paris, Hachette, 1989.

MAUGERI, Salvatore (dir.), *Délits de gestion*, Paris, La Dispute, 2001.

MENGER, Pierre-Michel, « Intermittence: exception culturelle, exception sociale », Working Paper, site Internet de La République des Idées, 2003.

MENGER, Pierre-Michel, *Les intermittents du spectacle. Sociologie d'une exception*, Paris, Editions de l'EHESS, 2005.

MERCHERS, Jacques, et PHARO, Patrick, « Compétences et connaissances expertes, propriétés publiques et cognitives-pratiques », *Sociétés contemporaines*, n° 4, 1990, pp. 89-108.

MILLER, Peter, « The margins of accounting », in CALLON, Michel (dir.), *The Laws of the Markets*, Oxford, Blackwell, 1998, pp. 174-193.

MIROWSKI, Philipp, *Plus de chaleur que de lumière. L'économie comme physique sociale, la physique comme économie de la nature*, Paris, Economica, 2001 [Cambridge University Press, 1989].

MOISDON, Jean-Claude (dir.), *Du mode d'existence des outils de gestion. Les instruments de gestion à l'épreuve de l'organisation*, Paris, Seli Arslan, 1997.

MOISDON, Jean-Claude, « "Quelle est la valeur de ton point ISA?" Nouveaux outils de gestion et de régulation dans le système hospitalier français », *Sociologie du travail*, vol. 42, n° 1, 2000, pp. 31-49.

MOISDON, Jean-Claude, et TONNEAU, Dominique, *La démarche gestionnaire à l'hôpital, 1. Recherches sur la gestion interne*, Paris, Seli Arslan, 1999.

MOL, Anne-Marie, *The Body Multiple*, Duke: Duke University Press, 2002.

MOL, Anne-Marie, and LAW, John, « Regions, Networks and Fluids: Anemia and Social Topology », *Social Studies of Science*, n° 24, 1994, pp. 641-672.

MUCCHIELLI, Jean-Louis, *Multinationales et mondialisation*, Paris, Seuil, 1998.

MUNIESA, Fabian, « Des marchés comme algorithmes: sociologie de la cotation électronique à la Bourse de Paris », in *Centre de Sociologie de l'Innovation*, Paris, Ecole des mines de Paris, 2003.

MUNRO, Rolland, « Undoing management: Institutional distance, market identities and the stratification of managerial practice », *Working paper*, 2007.

MUSSELIN, Christine, PARADEISE, Catherine, CALLON, Michel, EYMARD-DUVENAY, François, GADREY, Jean, et KARPIK, Lucien, *Sociologie du Travail*, Dossier-Débat « La Qualité (1) », vol. 44, n° 2, 2002, pp. 255-287.

NAVILLE, Pierre, *La théorie de l'orientation professionnelle*, Paris, Gallimard, 1945.

NETWORK, *Employability: Concepts and Policies*, Report for the European Commission, 1998, pp. 38-74.

NEWHOUSE, Joseph P, « Reimbursing Health Plans and Health Providers: Efficiency in Production Versus Selection », *Journal of Economic Literature*, n° 34, 1996, pp. 1236-1263

NOBLET, (DE) Jean (dir.), *La mesure dans la vie quotidienne*, Culture technique, n° 9, 1983.

NORMAN, Donald A., *The Psychology of Everyday Things*, New York, Basic Books, 1988.

NOUGUEZ, Etienne, « Copies conformes, comportements conformes? Les patients français face au choix des médicaments génériques », *Sociologie Santé*, n° 26, 2007, pp. 247-262.

O'CONNELL, Joseph, « Metrology: The Creation of Universality by the Circulation of Particulars », *Social Studies of science*, n° 23, 1993, pp. 129-173.

OLSON, Mancur, *Logiques de l'action collective*, Paris, PUF, 1978 [1965].

ORLÉAN, André (dir.), *Analyse économique des conventions*, 2^{ème} édition revue et augmentée, Paris, PUF, 2004.

PALIER, Bruno, *La réforme des systèmes de santé*, Paris, PUF, coll. Que sais-je?, 2005.

PÉRILLEUX, Thomas, « Se rendre désirable. L'employabilité dans l'Etat Social Actif et l'idéologie managériale », in CASSIER, Isabelle, POCHET, Philippe, et VIELLE, Pascal (dir.), *L'Etat social actif. Vers un changement de paradigme?* Bruxelles, PIE-Peter Lang, coll. Travail et Société, n° 44, 2005.

PIERCE, Charles Sanders, « La logique de la science. Comment rendre nos idées claires », *Revue philosophique de la France et de l'Étranger*, n° 7, 1878.

PIERRU, Frédéric, *Hippocrate malade de ses réformes*, Paris, Editions du croquant, coll. Raisons d'agir, 2007.

PILLON, Thierry, et VATIN, François, *Traité de sociologie du travail*, Toulouse, Octarès Editions, 2^e édition, 2007 [2003].

PINCH, Trevor, and SWEDBERG, Richard (dir.), *Living in a material world. Economic sociology meets science and technology studies*, Cambridge: MIT Press, 2008.

POLANYI, Karl, *La grande transformation, aux origines politiques et économiques de notre temps*. Paris, Gallimard, 1983 [1944].

PORTER, Theodore M., *Trust in Numbers*. Princeton: Princeton University Press, 1995.

POWER, Michael, *The Audit Society: Rituals of Verification*, Oxford: Oxford University Press, 1997.

POWER, Michael, « Counting, Control and Calculation: Reflections on Measuring and Management », *Human Relations*, n° 57, 2004, pp. 765-783.

REUHLIN, Maurice, « Naissance de la psychologie appliquée », in REUHLIN, Maurice (dir.), *Traité de psychologie appliquée, tome 1 Les applications de la psychologie*, Paris, PUF, 1971, pp. 13-52.

REYNAUD, Jean-Daniel, *Les règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, Paris, Armand Colin, 1993.

RIBEILL, Georges, « Ustensiles et appareils culinaires au miroir du catalogue de la manufacture des armes et cycles de Saint-Etienne (1909-1949) », in DROUARD, Alain, et WILLIOT, Jean-Pierre (dir.), *Histoire des innovations alimentaires. XIX^e et XX^e siècle*, Paris, L'Harmattan, 2007, pp. 267-282.

RIVAUD-DANSET, Dorothée, « Le traitement de l'incertitude en situation », in SALAIS, Robert, CHATEL, Élisabeth et RIVAUD-DANSET, Dorothée (dir.), *Institutions et conventions*, Paris, Éditions de l'EHESS, coll. Raisons pratiques, n° 9, 1998.

ROCHET, Jean-Charles, et TIROLE, Jean, « Platform Competition in Two-Sided Markets », *Journal of the European Economic Association*, vol. 4, n° 1, 2003, pp. 990-1029.

ROMAIN, Jules, *Knock ou le triomphe de la médecine*, Paris, Gallimard, 1924.

ROT, Gwenaële, « Le Knowledge Management et l'économie du partage des connaissances. Propos sur un désinvestissement de forme », *Economie et société*, Série AB Socio-Economie du Travail, Dossier « Les constructions de l'emploi et du travail dans l'entreprise », 2005, pp. 675-698.

ROUSSEAU, Henry, « L'économie: pénurie et modernisation », in AZEMA, Jean-Pierre, et BEDARIDA, François (dir.), *La France des années noires*, tome 1, Paris, Seuil, 1993, pp. 428-451.

SAGLIO, Jean, « L'ordre salarial en France: la faiblesse du consensus gage de stabilité », in VATIN, François (dir.), *Le salariat. Histoire, théorie, formes*, Paris, La Dispute, 2007, pp. 187-206.

SALAI, Robert, et STORPER, Michael, *Les mondes de production. Enquête sur l'identité économique de la France*, Paris, Éditions de l'EHESS, 1993.

SALAI, Robert, et THÉVENOT, Laurent (dir.), *Le travail. Marchés, règles, conventions*, Paris, INSEE-Economica, 1986.

SCHAFER, Simon, « Astronomers Mark Time: Discipline And The Personal Equation », *Science In Context*, n° 2, 1988, pp.115-145.

SCHAFER, Simon, « A manufactory of OHMS: Victorian metrology and its instrumentation », in COZZENS, Susan E., and BUD, Robert, *Invisible Connections*, Bellingham: Spie Optical Engineering Press, 1991, pp. 25-54.

SCHÖN, Donald A., *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*, New York: Basic Books, 1983.

SCHUMPETER, Joseph, *Théorie de l'évolution économique*, Paris, Economica, 1999 [1911, 1926].

SCHWARTZENBERG, Emmanuel, *Spéciale dernière. Qui veut la mort de la presse quotidienne française ?* Paris, Calmann-Lévy, 2007.

SHOVE, Elizabeth, *Comfort, cleanliness and convenience: the social organization of normality*, Oxford, New York: BERG, 2003.

SIMONDON, Gilbert, *Du mode d'existence des objets techniques*, Paris, Aubier, 1958.

SMITH, Charles W., *Auctions. The Social Construction of Value*. New York: The Free Press, 1989.

STANZIANI, Alessandro, *Histoire de la qualité alimentaire (XIX^e-XX^e siècle)*, Paris, Seuil, 2005.

STANZIANI, Alessandro (dir.), *La qualité des produits en France (XVIII^e-XX^e siècles)*, Paris, Belin, 2003.

STAR, Susan Leigh, « The ethnography of infrastructure », *American Behavioral Scientist*, vol. 43, n° 3, 1999, pp. 377-391

STEINER, Philippe, *La sociologie économique*, Paris, La Découverte, 3^{ème} édition, 2007 [1999].

STIGLITZ, Joseph E., « The causes and consequences of dependence of quality on price », *Journal of Economic Literature*, n° 25, 1987, pp. 1-48.

STRASSER, Susann, *Never done: a History of American Housework*, New York: Pantheon Books, 1982.

STRATHERN, Marilyn (dir.), *Audit Cultures: anthropological studies in accountability, ethics and academy*, London: Routledge, 2000.

STRAUSS, Anselm et al., *Social Organization of Medical Work*, Chicago: University of Chicago Press, 1985, traduction partielle in *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme* (textes réunis et

présentés par Isabelle Baszanger), Paris, L'Harmattan, coll. Logiques sociales, 1992, pp. 143-244.

STROOBANTS, Marcelle, « ROME et ses chemins. Vers un marché du travail imaginaire », *Lettre d'information* 2-3, Point d'appui, TED, septembre 2002.

THEVENOT, Laurent, « Les investissements de forme », in THEVENOT, Laurent (dir.), *Conventions économiques*, Paris, PUF, coll. Cahiers du CEE, n° 29, 1986, pp. 21-71.

THÉVENOT, Laurent, « Essai sur les objets usuels: Propriétés, fonctions, usages », in CONEIN, Bernard, DODIER, Nicolas, et THÉVENOT, Laurent (dir.), *Les objets dans l'action*, Paris, Editions de l'EHESS, coll. Raisons pratiques, n° 4, 1993, pp. 85-111.

THOMPSON, Stephen R., « Circulation versus advertiser appeal in the newspaper industry: an empirical investigation », *The Journal of Industrial Economics*, vol. 37, n° 3, 1989, pp. 259-271.

TRÉPOS, Jean-Yves, « Catégories et mesures », in BORZEIX, Anni, BOUVIER, Alban et PHARO, Patrick (dir.), *Sociologie et connaissance. Nouvelles approches cognitives*, Paris, CNRS Editions, 1998.

TRIFT, Nicolas, *Qualification de l'origine des viandes bovines selon les manières de produire. Le rôle des savoir-faire professionnels et les enjeux de leur couplage*, Thèse en Zootechnie, Paris, INRA, 2003.

VATIN, François, *Le travail. Economie et physique. 1780-1830*, Paris, PUF, coll. Philosophies, 1993.

VATIN, François (dir.), *Organisation du travail et économie des entreprises*, Textes choisis et présentés de F. Taylor, J. Amar, E. Belot, J.-M. Lahy et H. Le Chatelier, Paris, Editions d'Organisation, 1990.

VATIN, François, « De la naissance de la psychologie appliquée au débat sur le taylorisme, autopsie d'un échec: le cas français (1890-1920) », in CLOT, Yves (dir.), *Les histoires de la psychologie du travail*, Octarès Editions, 1996, pp. 47-68.

VATIN, François, *Le lait et la raison marchande. Essais de sociologie économique*, Rennes, PUR, 1996.

VATIN, François, *Economie politique et économie naturelle chez Antoine-Augustin Cournot*, Paris, PUF, coll. Pratiques théoriques, 1998.

VATIN, François, *Le travail, sciences et sociétés. Essais d'épistémologie et de sociologie du travail*, Bruxelles, Éditions de l'Université, 1999.

VATIN, François, « La morale utilitaire de Jules Dupuit », in SIMONIN, Jean-Pierre et VATIN, François (dir.), *L'œuvre multiple de Jules Dupuit. Calcul d'ingénieur, analyse économique et pensée sociale*, Angers, Presses Universitaires d'Angers, 2002.

VATIN, François, « Pierre Naville et la 'passion dans le calcul': de la métrologie sociale à la sociologique », in BLUM, Françoise (dir.), *Les vies de Pierre Naville*, Lille, Presses du Septentrion, Temps, espace et société, coll. Histoire et civilisations, 2007, pp. 247-266.

VATIN, François, « L'esprit d'ingénieur: pensée calculatoire et éthique économique », *Revue Française de Socio-Economie*, n° 1, Dossier « Panorama de la socio-économie française », 2008a, pp. 131-152.

VATIN, François, « L'économie comme acte de gestion. Critique de la conception substantive de l'économie », *Sciences de la société*, n° 73, Dossier « Liens et marchés: Harrison White et les nouvelles sociologies économiques », 2008b, pp. 165-184.

VELTHUIS, Olav, *Talking Prices. Symbolic meanings of prices on the markets for contemporary art*, Princeton: Princeton University Press, 2005.

VERRAN, Helen, *Science and an African Logic*, Chicago: The University of Chicago Press, 2001.

WALRAS, Léon, *Eléments d'économie politique pure ou théorie de la richesse sociale*, Paris, Economica, 1988 [1874].

WEBER, Max, *Economie et société*, t.1. *Les catégories de la sociologie*, Paris, Plon-Agora, 1995 [1921].

WILLIOT, Jean-Pierre (dir.), *Histoire des innovations alimentaires. XIX^e et XX^e siècle*, Paris, L'Harmattan, 2007, pp. 267-282.

YAKUBOVITCH, Valery, GRANOVETTER, Mark, and MCGUIRE, Patrick, « Electric Charges: The social construction of rate systems », *Theory and Society*, n° 34, 2005, pp. 579-612.

YATES, JoAnne, *Structuring the information age: Life insurance and information technology in the 20th century*, Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press, 2005.

ZBARACKI, Mark J., and BERGEN, Mark, « Pricing structure and structuring prices », *Working Paper*, 2005.

INDEX NOMINE

A

Adler 248, 287
Agostini 197, 287
Ahrne 233, 287
Akerlof 280
Akrich 50, 287
Appadurai 267, 287
Aristote 14, 73, 250, 262, 287
Arrow 88, 287
Ascoly 229
Aucouturier 140, 287

B

Bachelard 14, 116, 287
Bacon 280
Barbier-Bouvet 194
Barraud de Lagerie 9, 11, 21, 25, 32, 120, 229
Barre 139
Barrey 17, 287
Barthes 151, 287
Baszanger 88, 301
Bayart 64, 68, 287
Becker 83, 229, 288
Belorgey 7, 11, 20, 31, 73, 164, 169
Bentham 88
Beraud 131, 288
Bergen 261, 302
Bernard 61, 70, 115, 123, 272, 293, 294, 296, 301
Bernège 50
Beunza 256, 257, 288
Bidet 7, 11, 20, 28, 31, 33, 55, 56, 62, 68, 70, 116, 230, 248, 261, 265, 266, 273, 288, 289
Blin 186, 289
Boisard 18, 289
Boltanski 18, 289
Bourdieu 168, 289
Boutet 272, 273, 288
Boutry 273
Bowker 247, 256, 289
Breton 38, 39, 40, 47, 48, 289
Bruegel 41, 45, 289
Brunsson 233, 287
Bucher 172, 289
Burchell 248, 289
Bureau 130, 134, 289

C

Cabrolé 8, 11, 20, 29, 32, 177
Cahen 57
Cain 121, 289
Caliskan 254, 262, 289, 290
Camus 75, 84, 292
Castel 134, 290
Castoriadis 253
Castra 131, 290
Cazenave 131, 290
Chappaz 272
Chateauraynaud 207, 237, 288, 290
Chauveau 213, 290
Clubb 289
Coase 87, 290
Cochoy 17, 18, 40, 47, 153, 157, 212, 255, 287, 290, 291
Cohen 151, 291
Colette 59
Combemale 230, 291
Cournot 14, 211, 215, 284, 291, 301
Cronon 247, 291
Crook 229, 291
Crosby 247, 291
Crozier 172, 291

D

Dagognet 71, 291
Daniel 26, 31, 139, 152, 288, 291, 299
Demailly 163, 291
Demaziere 291
Desrosières 25, 230, 248, 291
Dodier 58, 75, 84, 231, 239, 244, 291, 292, 296, 301
Doganova 259, 292
Dubet 166, 292
Dubuisson-Quellier 202, 287, 292, 297
Dupuit 59, 67, 301

E

Edgeworth 88, 211
Elliott 231, 292
Escala 8, 11, 20, 28, 30, 32, 197, 199, 261, 268, 292
Estes 126, 127, 129, 292
Eveno 178, 179, 292
Evin 218

Eymard-Duvernay 20, 23, 116, 133, 204,
208, 292, 298

F

Favereau 160, 292
Foray 158, 290, 292
Fraise 179, 293
Fraise 79, 293
Freeman 231, 292
Friedberg 172, 291

G

Gabszewicz 177, 182, 183, 293
Gachignard 41
Gadrey 158, 209, 291, 293, 298
Garcia-Parpet 17, 293
Garsten 233, 287
Garud 256, 288
Gazier 115, 123, 126, 293
Georges 127, 293, 299
Giraudeau 8, 11, 20, 32, 33, 137, 138, 235,
257, 259, 293
Giret 178, 293
Godelier 262, 293
Goffman 73, 293
Gomez 204, 293
Goody 56, 71, 148, 162, 293
Grall 61, 70, 184, 294
Grandclement 294
Granovetter 17, 20, 23, 260, 280, 294, 302
Grégoire 7, 11, 20, 31, 93, 120
Guala 261, 294
Gudeman 263, 294
Guilbaud 273
Guillot 94, 96, 100, 103, 110, 111, 112
Guyer 255, 256, 257, 258, 294

H

Habermas 286
Hacking 247, 294
Hardie 288
Hatchuel 18, 221, 223, 294
Hecht 267, 294
Hilton 40, 294
Hirschman 232, 294
Hopwood 248, 289, 294
Hotelling 182, 294
Hughes 83
Huteau 119, 295

I

Ichok 120

Igalens 230, 291

J

Jevons 88
Joriaux 47
Julhiet 60

K

Karpik 18, 21, 153, 170, 211, 229, 295, 298
Kaufmann 53, 295
Kerjosse 141, 142, 295
Kervasdoué 73, 295
Kletz 239, 295
Knight 137, 138, 148, 154, 295
Kula 53, 71, 295
Kutsch 42, 295

L

Labayle 73, 295
Lahy 117, 118, 119, 122, 123, 124, 132, 133,
134, 295, 301
La Pradelle 219, 295
Latour 50, 63, 145, 152, 158, 247, 249, 266,
289, 295, 296
Laugier 119, 121, 292, 296
Laussel 182, 183, 293
Lave 248, 296
Laville 200, 296
Law 269, 298
Le Bianic 8, 11, 20, 32, 118, 134, 155, 239,
273, 288, 296
Lehmann 73, 296
Leifer 182, 296
Lepinay 260, 296
Leroux 59, 296
Letablier 18, 289
Leveque 220, 296
Le Verrier 283
Leymonerie 7, 11, 20, 31, 33, 37
Lorino 23, 287, 296

M

MacGuire 260
Mach 276
Machlup 247
MacKenzie 70, 116, 247, 259, 288, 294, 296,
297
MacMillan 297
Mallard 58, 70, 297
Marchal 116, 130, 133, 134, 289, 292
Martin 8, 11, 20, 32, 33, 45, 50, 137, 235, 257,
259, 289, 293, 297

Marx 14, 15, 16, 22, 23, 250, 297
 Mathien 186, 297
 Maugeri 25, 297
 Maupertuis 275
 Méadel 297
 Menger 102, 297
 Merchiers 234, 297
 Miller 87, 248, 294, 297
 Millo 116, 288, 289, 297
 Milon 62, 69, 70
 Minh-Fleury 272, 273, 288
 Mirowski 14, 248, 297
 Moisdon 25, 75, 89, 239, 295, 297, 298
 Mol 269, 298
 Montchrétien 273
 Mucchielli 232, 298
 Muniesa 202, 256, 261, 288, 289, 290, 294,
 297, 298
 Munro 253, 298
 Musselin 177, 211, 298

N

Navier 61
 Naville 121, 298, 301
 Neuville 202, 287, 292, 297
 Newhouse 76, 298
 Newton 275, 283
 Norman 50, 298
 Nouguez 9, 11, 21, 32, 211, 225, 298

O

O'Connell 298
 Olson 220, 298
 Orléan 16, 292, 298

P

Palazzo 272, 273, 288
 Palier 73, 298
 Pallez 239, 295
 Paradeise 177, 211, 298
 Pareto 88, 211
 Périlleux 125, 298
 Pharo 234, 297, 301
 Pierce 68, 299
 Pierru 73, 299
 Pillon 119, 299
 Pinch 265, 299
 Poinsart 272
 Polanyi 19, 262, 299
 Porter 248, 299
 Pottier 305
 Poulet 178, 293

Power 248, 256, 299
 Preece 55

Q

Quesnay 275

R

Rabéharisoa 305
 Randoin 41
 Rémillon 20, 31, 160
 Renault 184, 259, 292
 Reuchlin 118, 124, 299
 Reynaud 26, 31, 299
 Ribeill 37, 299
 Rivaud-Danset 138, 290, 299
 Robert 13
 Romain 79, 299
 Rossi 59
 Rot 8, 12, 20, 32, 33, 155, 158, 239, 273, 288,
 299
 Rousselot 272
 Rousso 38, 299

S

Saglio 31, 300
 Sainte Marie 197, 287
 Salmon 38
 Schaffer 248, 300
 Schön 68, 300
 Schumpeter 15, 300
 Schwartzenberg 181, 183, 300
 Shannon 59
 Shove 53, 300
 Simondon 253, 266, 300
 Siu 294, 297
 Smith 261, 300
 Sonnac 182, 183, 293
 Spearman 124
 Stanziani 19, 39, 211, 289, 300
 Star 247, 256, 289, 300
 Stark 257, 288
 Steiner 12, 17, 289, 300
 Stern 124
 Strasser 53, 300
 Strathern 248, 300
 Strauss 88, 172, 289, 300
 Stroobants 129, 301
 Swedberg 265, 299

T

Thevenot 289, 296, 301
 Thompson 185, 301

Tonneau 89, 298
Treiman 121, 289
Trépos 58, 301
Trift 199, 301

V

Valls 131, 290
Vatin 12, 14, 24, 33, 59, 61, 65, 70, 82, 117,
119, 121, 134, 184, 211, 215, 248, 250,
251, 267, 273, 288, 289, 294, 299, 300,
301, 302
Velthuis 261, 302
Vernet 8, 12, 20, 31, 115, 160
Verran 248, 302
Viard 69

W

Walras 15, 16, 250, 302
Weber 70, 73, 247, 275, 286, 302
Weinberg 119, 120, 121, 292, 296
White 182, 296, 302

X

Xénophon 262

Y

Yakubovitch 260, 302
Yates 247, 302

Z

Zajdela 131, 290
Zbaracki 261, 302
Zeldenrust 229