

Les Cahiers
du CRH

Les Cahiers du Centre de Recherches Historiques

Archives

25 | 2000

Organiser et s'organiser

Discussion

Odile Join-Lambert



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/ccrh/1722>

DOI : [10.4000/ccrh.1722](https://doi.org/10.4000/ccrh.1722)

ISSN : 1760-7906

Éditeur

Centre de recherches historiques - EHESS

Édition imprimée

Date de publication : 20 octobre 2000

ISSN : 0990-9141

Référence électronique

Odile Join-Lambert, « Discussion », *Les Cahiers du Centre de Recherches Historiques* [En ligne], 25 | 2000, mis en ligne le 16 janvier 2009, consulté le 04 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/ccrh/1722> ; DOI : [10.4000/ccrh.1722](https://doi.org/10.4000/ccrh.1722)

Ce document a été généré automatiquement le 4 mai 2019.

Article L.111-1 du Code de la propriété intellectuelle.

Discussion

Odile Join-Lambert

- 1 La recherche sociologique d'Isabel Georges sur les opératrices des télécommunications présentée dans le texte précédent étudie la formation d'une catégorie professionnelle par l'analyse du contenu de son activité : Isabel Georges préfère prendre les transformations de l'activité des opératrices comme catégorie d'analyse, plutôt que le groupe professionnel qu'elles constituent. Cette recherche mérite donc qu'on s'interroge sur l'approche choisie, son intérêt et ses limites, et appelle quelques commentaires sur les façons d'étudier respectivement, à partir d'un point de vue d'historien et d'un point de vue de sociologue, deux professions du secteur public situées à un échelon hiérarchique au contact des utilisateurs¹.
- 2 L'étude des opératrices peut être, à plusieurs titres, comparée à un autre type d'approche sur un autre objet : l'histoire des receveurs des postes². Les deux professions appartiennent d'abord au secteur public. Il en découle des missions de service public qui ne sont pas soumises de manière simple aux impératifs de productivité et de rentabilité. Les receveurs, comme les opératrices, sont aussi répartis sur l'ensemble du territoire national, au niveau déconcentré des services extérieurs de l'État, et au contact des usagers. De plus, ces deux catégories d'agents ont appartenu à la même administration, les PTT, jusqu'en 1990. Les receveurs des postes et les chefs de centres de télécommunications relevaient alors du même corps de la fonction publique. Les opératrices des télécommunications comme les receveurs des postes ont enfin connu depuis 1990 des changements statutaires et fonctionnels importants, conséquences de la transformation du statut des PTT en entreprise et de la séparation de La Poste de France Télécom³.
- 3 Les deux professions diffèrent cependant pour au moins deux raisons. Les receveurs des postes sont d'abord situés à un niveau hiérarchique à la fois d'encadrement et d'exécution, alors que les opératrices se trouvent uniquement à ce dernier niveau. En effet, le corps des receveurs réunit des responsables de bureaux de poste de niveaux très différents sur l'ensemble du territoire national, de la recette principale de Paris Louvre jusqu'au bureau rural de Lozère. Les receveurs doivent faire face, en fonction de la taille de l'établissement géré et de sa localisation, à une diversité de tâches et de situations.

Dans les petites recettes rurales, le receveur est proche d'un agent d'exécution, seul avec un gui-chetier et une auxiliaire ; dans les bourgs et les villes moyennes, il est cadre, et des inspecteurs peuvent servir d'intermédiaire entre lui et ses agents. Dans les grandes villes, il est cadre supérieur, voire administrateur, et peut diriger mille personnes⁴. La profession est ensuite très majoritairement masculine⁵, alors que les opératrices sont presque toutes des femmes.

- 4 On peut faire une lecture du texte d'Isabel Georges à partir d'une autre approche, l'approche historique, et d'un objet spécifique, les receveurs des postes. Ce texte devient ainsi un prétexte pour s'interroger sur la spécificité de l'approche et de l'objet. En premier lieu, le texte sur les opératrices montre l'existence d'approches complémentaires et d'un questionnement commun sur l'histoire des pratiques professionnelles. En second lieu, ce texte pose une série de questions irrésolues concernant l'objet de l'étude. Des réponses à ces interrogations pourraient enrichir la grille d'analyse de professions s'exerçant dans le cadre d'entreprises publiques de services en réseau.

Un questionnement commun sur l'histoire des pratiques professionnelles

- 5 Trois intérêts, parmi d'autres, ressortent de la recherche sur les opératrices des télécommunications présentée par Isabel Georges. Celle-ci permet d'abord de mieux comprendre le travail en pratique. Elle montre ensuite que ce travail est une pratique négociée. Elle met enfin en évidence des changements dans la définition de la profession. Ces trois aspects, offerts par l'étude sociologique des opératrices, interrogent chaque fois l'étude historique d'un objet comparable, les receveurs des postes.

Le travail en pratique

- 6 Le premier intérêt de ce travail sur les opératrices concerne la réalisation d'une étude des pratiques. Elle réussit à faire le lien entre l'activité quotidienne et la catégorie professionnelle telle qu'elle est définie par l'entreprise. Cette recherche met ainsi au jour une série de comportements qui n'apparaissent pas dans les textes réglementaires. Elle conduit en outre à mettre en évidence des marges d'autonomie, non seulement dans l'interprétation des textes, mais encore dans les parcours professionnels des agents qui appartenaient à la fonction publique : les carrières des opératrices des télécommunications ne sont en effet pas aussi simples que la seule étude de leur statut juridique le laisse entendre. Le même constat a été établi en ce qui concerne les receveurs des postes : il existe en fait plusieurs possibilités de carrières diversifiées qui ne sont pas explicitées dans les textes juridiques. L'étude sociologique des pratiques permet de revisiter les itinéraires professionnels des agents du secteur public, dans un univers bureaucratique où tout, croit-on, est normé par le droit.
- 7 Cette approche incite les historiens à se demander en permanence quel est le contenu des professions étudiées. Elle rejoint les travaux récents sur l'histoire des professions, notamment celles du secteur des services et du secteur tertiaire – privé et public –, qui s'intéressent à la fois à l'analyse d'une catégorie sociale, à celle des discours, à l'identification des pratiques et à leur transformation⁶. Mais cette approche est beaucoup plus difficile et longue à mettre en oeuvre en histoire, en particulier lorsqu'il s'agit de

périodes éloignées et d'agents d'exécution : ces derniers ont en effet laissé peu de traces dans les archives centralisées. En outre, les agents des services extérieurs de l'État, tels que l'étaient les opératrices des télécommunications, sont souvent impossibles à repérer dans les dossiers de personnel, car ils sont désignés par le grade d'« agent d'exploitation ». Ce grade regroupe à la fois les agents de guichet, certains manutentionnaires du service de la distribution ou les opératrices des télécommunications. Ces sources ne disent donc rien des tâches réellement effectuées.

Une négociation avec les utilisateurs du service

- 8 La profession d'opératrice constitue non seulement une pratique, mais aussi une pratique négociée : il s'agit d'un deuxième aspect important du texte d'Isabel Georges. En effet, on voit apparaître ensemble, d'une part, les catégories techniques et administratives définies par la hiérarchie et, d'autre part, les utilisateurs du service (nommés « usagers » jusque dans les années 1980), qui contribuent quotidiennement à la transformation des pratiques des opératrices. Ces deux catégories ne sont pas étanches : elle ne peuvent pas être étudiées l'une sans l'autre si l'on veut comprendre l'exercice de la profession dans son ensemble. L'approche présentée dans le cadre de l'étude sociologique des opératrices permet ainsi de mieux voir ce qu'il y a derrière les définitions et les décisions prises par l'entreprise.
- 9 Cette analyse inspire en retour le travail historique sur les professions du secteur public. Elle montre en effet la participation propre à la construction du service non seulement des agents mais aussi des utilisateurs. Elle s'écarte ainsi d'une vision hiérarchique et purement descendante des rapports entre l'État (qui continue de définir les missions de l'opérateur public des télécommunications), l'entreprise et ses agents qui caractérise souvent l'histoire politique de l'État. Cette histoire sociale de l'État « par le bas » permet de questionner, par l'analyse des pratiques, les catégories d'« État », de « service public » et d'« usager » – « client » ou « utilisateur », selon les périodes et les services. Elle offre donc une approche nouvelle de la conception de réforme.

Changement de définition de la profession et continuité du service

- 10 Un troisième aspect important du texte d'Isabel Georges est de montrer que les définitions de la profession changent, à la fois dans la pratique quotidienne des agents et dans la construction officielle qu'en réalise l'entreprise, et chacune selon des temporalités propres. Pratiques et catégories administratives se modifient respectivement en fonction de chronologies qui leur sont propres et qui ne se recoupent pas nécessairement. C'est ainsi que le changement de statut de France Télécom en 1990 n'est pas concomitant du changement des tâches des opératrices : c'est en effet la réorganisation du travail dans les différents centres, leur nouvelle répartition géographique et la mise en place d'un nouveau logiciel, qui ont changé les tâches quotidiennes des opératrices. D'autre part, Isabel Georges montre des éléments de continuité dans le service rendu, en dépit des changements statutaires et des réorganisations du travail. L'étude des opératrices montre donc que les échelons décentralisés de cette entreprise publique ont leur propre dynamique.
- 11 Cette approche est complémentaire de celle de l'histoire. Elle est particulièrement utile pour l'histoire des entreprises et des administrations : ne pas se contenter de restituer les

organigrammes et leurs changements, mais les montrer en mouvement en confrontant les définitions administratives avec les pratiques des agents, ayant chacune leur temporalité propre, constitue un enjeu important.

- 12 Ces trois aspects étudiés dans le cadre d'une recherche sociologique – le travail en pratique, dans une pratique négociée entre agents et utilisateurs, et les changements de définition de la profession face à la continuité du service – offrent un moyen d'inspirer l'étude historique d'autres professions, du secteur privé ou public. L'étude des professions du secteur public revêt cependant des spécificités dans le questionnement qui guide leur étude, nous allons le voir. Et conduit à plusieurs interrogations qui ne sont pas abordées dans le texte précédent.

Les agents d'exécution d'entreprise publique en réseau : des spécificités

- 13 En résultat de ces recherches croisées sur les opératrices des télécommunications et les receveurs des postes, plusieurs traits propres aux agents d'exécution d'entreprise publique de service en réseau apparaissent. Ces agents, comme d'autres, ont en effet pour caractéristiques d'être en premier lieu au niveau local au contact des usagers, ainsi que d'être au contact avec la hiérarchie. Parce qu'ils sont répartis sur l'ensemble du territoire, ils nécessitent une gestion de leurs itinéraires professionnels susceptible de répondre aux exigences d'une présence sur l'ensemble du territoire national. Enfin, le fait que les entreprises auxquelles ils appartiennent soient organisées en réseau n'est pas sans influence sur les représentations que se font les agents de leur parcours professionnel. Ces dernières participent en retour à la construction des itinéraires de ces mêmes agents. Ces quatre points, qu'une approche historique permet aisément de traiter, restent irrésolus à la lecture du texte sur les opératrices.

Saisir le point de vue des utilisateurs du service

- 14 La recherche d'Isabel Georges montre d'abord que la pratique des opératrices se construit dans l'interaction avec les usagers. Elle montre aussi que la satisfaction des utilisateurs n'est pas complètement liée à la façon dont l'entreprise l'estime : l'entreprise évalue en effet cette satisfaction grâce à des indicateurs qu'elle a elle-même construits et qui sont quantitatifs. Une réponse apportée par une opératrice en quinze secondes sera ainsi qualifiée d'excellent service, alors que l'utilisateur peut être mécontent s'il s'attendait à une conversation plus longue avec l'opératrice. Quoi qu'il en soit, les utilisateurs n'apparaissent pas en tant que tels, mais par l'intermédiaire des pratiques des opératrices et des catégories administratives – tarifaires, juridiques, les organigrammes ou encore les enquêtes de satisfaction.
- 15 On peut donc se poser la question : ne serait-il pas intéressant de saisir le point de vue des utilisateurs du service des renseignements téléphoniques ? On se demande par exemple si les usagers savent qu'ils ont comme correspondants, lorsqu'ils s'adressent au service des renseignements, des agents qui généralement sont originaires de la région et qui connaissent la « réalité locale ». Une des caractéristiques importantes des opératrices est en effet d'être recrutée localement : elles sont titularisées sur place après souvent de nombreuses années d'auxiliarat⁷. Les usagers attendent-ils par ailleurs la même chose du

service, selon qu'ils sont paysans dans le Massif central, maires d'une petite ville ou chefs d'entreprise ? On se demande enfin comment les attentes des utilisateurs sont prises en compte par l'entreprise, et si elles influencent ou non réellement la mise en oeuvre des décisions concernant l'organisation du service des renseignements.

Faire varier les échelles d'analyse dans l'étude de la hiérarchie

- 16 Une seconde interrogation porte sur le rôle des supérieurs hiérarchiques. L'étude des opératrices montre que le travail de ces dernières se construit dans l'interaction avec les utilisateurs et avec la hiérarchie. On peut donc s'interroger : par qui leurs tâches ont-elles été redéfinies à la suite des changements statutaires et fonctionnels de 1990 ? Cela s'est-il fait en négociation avec des opératrices ou avec des représentants syndicaux ? Par qui sont-elles contrôlées ? Est-ce essentiellement par des hommes ? Plus généralement, ne serait-il pas utile de faire varier les échelles d'analyse et d'étudier non seulement comment se négocie la pratique entre individus au niveau local, mais aussi comment la nouvelle organisation du travail et les nouvelles missions des opératrices se négocient avec les supérieurs hiérarchiques et les ministères de tutelle au niveau départemental, régional ou central ? Cela permettrait d'identifier non seulement les individus mais surtout les groupes en présence, et de mettre au jour les enjeux qui peuvent être analysés aux différents niveaux de la hiérarchie : les directions départementales, les directions d'administration centrale, les syndicats, les associations voire, lorsqu'ils s'y intéressent – cet intérêt variant notamment en fonction de la chronologie –, les partis politiques qui peuvent avoir aussi une influence à certaines périodes.

Distinguer les itinéraires en fonction des groupes d'âges

- 17 Une troisième question apparaît. N'est-il pas utile de comparer les représentations des opératrices avec leurs différents itinéraires pour mieux comprendre les différences entre elles ? L'échantillon présenté comprend des opératrices recrutées durant trente ans, entre 1960 et 1990 environ : n'y a-t-il pas, sur une période si longue, différentes classes d'âges et de recrutement, qui créent des sous-groupes ayant des rapports différents à la pratique ? On a vu dans le cas des receveurs que les changements techniques, sociaux, démographiques ou de conjoncture économique ont de l'influence.
- 18 Cette interrogation générale peut être illustrée par trois questions précises sur les opératrices. Une première question concerne leur statut : étaient-elles recrutées majoritairement en tant qu'auxiliaire ayant vocation à être titularisée, et est-ce différent depuis 1990 ? Comment ce recrutement, au départ temporaire, a-t-il influencé l'exercice de leur tâche et leur adhésion au changement de 1990 ? Une deuxième question porte sur leur niveau scolaire : celles qui ont été recrutées dans les années 1960 avec un BEP s'adaptent-elles plus ou moins facilement au nouveau logiciel par rapport à celles qui ont été recrutées dans les années 1980 avec le Bac ? Une dernière question se pose enfin quant à la connaissance de leurs origines sociales : pour occuper les emplois d'opératrices, les télécommunications ont-elles puisé, dans les années 1960, chez les filles de fonctionnaires, d'employés du secteur privé, d'ouvriers ou de paysans et ruraux ? Autrement dit, ce service est-il tributaire surtout des évolutions de la société rurale et du secteur public, ou de celles d'autres secteurs ? Répondre à ces questions contribuerait à mieux faire apparaître la spécificité de ce service des télécommunications.

- 19 Ces interrogations sur les itinéraires permettent d'intégrer non seulement les réalités internes à l'organisation, mais aussi les facteurs économiques, sociaux et démographiques externes, et constituent une base de travail en histoire. Pour y répondre, la construction de groupes d'âges dans les échantillons recueillis est nécessaire. Parvenir à établir ces groupes d'âges permet de lire des évolutions⁸. Les itinéraires ne prennent en effet pas le même sens non seulement en fonction des changements à l'intérieur de l'entreprise (changements qui ont bien été présentés dans le texte sur les opératrices), mais aussi en fonction de ceux de la société dans laquelle ils s'insèrent à chaque période. Être titularisée comme opératrice jusqu'à la fin des années 1960 après un parcours d'auxiliaire à la poste, alors que continuent d'arriver sur le marché du travail les « classes creuses », ne revêt évidemment pas la même signification que d'être recrutée directement aux télécommunications dans les années 1980 dans une période de hausse du chômage.

Lier les représentations de l'avenir professionnel et les itinéraires

- 20 Une dernière série d'interrogations naît de la lecture du texte sur les opératrices : comment les représentations de ces dernières participent-elles à la construction de leurs pratiques ? Par exemple, quelle représentation les opératrices ont-elles du service public et comment influence-t-elle leur pratique quotidienne de travail ? De même, n'ont-elles pas une connaissance des « bons » et des « mauvais » itinéraires (lieux d'affectation, possibilités connues d'avancement de carrière, etc.) qui guiderait partiellement leurs parcours professionnels ?
- 21 Si la question peut sembler banale en sociologie, elle comporte pour l'écriture de l'histoire des problèmes méthodologiques qui ne sont pas clos. En effet, pour étudier par exemple les représentations des agents concernant leurs itinéraires, il est fréquent d'avoir recours aux archives orales. Prenons le cas du témoignage d'un receveur des postes retraité. Il souhaite rester dans la Région parisienne dans un bureau de Seine-et-Marne où il est en poste. Il sait que ce bureau va être classé à un niveau supérieur. Mais s'il reste sur place, il devra attendre pour être nommé receveur à un grade équivalent à celui de la classe du bureau, alors que s'il part dans le Nord, il pourra être nommé à ce grade plus vite, et donc revenir dans la Région parisienne rapidement avec le bon grade pour gérer ce bureau. Il raconte ainsi ses calculs pour monter dans la hiérarchie : mais peut-on parler vraiment de stratégie « consciente » dans les années 1950, de la part d'un receveur qui témoigne aujourd'hui sur le passé ?⁹

Conclusion

- 22 En conclusion, le texte de sociologie sur les opératrices ouvre des perspectives sur la complémentarité avec l'approche historique et montre l'existence d'un questionnement commun sur l'histoire des pratiques professionnelles. Mais il pose aussi quatre séries de questions irrésolues auxquelles l'approche historique apporte des éléments de réponse : comment saisir le point de vue de l'utilisateur du service ? Ne peut-on faire varier les échelles d'analyse¹⁰ sur un même objet pour mieux percevoir les relations non seulement avec la hiérarchie directe mais aussi l'ensemble des groupes en présence ? N'est-il pas utile de distinguer les itinéraires en fonction de groupes d'âges ? Enfin, comment les représentations des agents de leur avenir professionnel participent-elles à la construction de leurs itinéraires ? Apporter des éléments de réponses à ces interrogations contribue à

enrichir l'histoire des pratiques des agents d'exécution du secteur public et à construire une grille d'analyse les concernant. Savoir si les questions de méthode que l'étude de ces agents pose sont propres à chaque profession ou concernent d'autres entreprises, ou services publics, constitue un enjeu.

NOTES

1. C'est le terme employé dans le texte d'Isabel Georges. Dans le cas de l'histoire des receveurs des postes, nous retenons celui d'« usager » utilisé entre 1944 et 1973, avant que n'apparaisse le terme de « client ».
2. Ce commentaire s'appuie sur un doctorat : Odile Join-Lambert, *Le receveur des Postes, entre l'État et l'usager (1944-1973)*, EHESS, 1999.
3. La loi du 2 juillet 1990 a transformé les PTT, jusque-là administration à caractère industriel et commercial, en deux entreprises publiques autonomes, La poste et les télécommunications.
4. Les receveurs des postes ont pourtant en commun d'être responsables d'un bureau de poste et d'avoir un statut de comptable public. Le terme de receveur s'est substitué à celui de directeur en 1864. Cf. décret impérial du 27 novembre 1864, article 2, *Bulletin mensuel des PTT*, 1864, n° 113, p. 20.
5. En 1972, les femmes occupent à 50 % les recettes de petites classes (troisième et quatrième classes). 20 % d'entre elles occupent les recettes de seconde classe (au niveau cadre). 6 % d'entre elles dépassent ce niveau. Il n'y a aucune femme dans les recettes de classe exceptionnelle et hors classe. Cf. ministère des PTT, DIPAS, *Statistiques de personnel*, 1972, p. 7.
6. Cf. par exemple, Marie-Emmanuelle Chessel, *La Publicité. Naissance d'une profession, 1900-1940*, Paris, CNRS Éditions, 1998.
7. Pour des motifs différents, liés aux possibilités de promotion interne et à la prédominance rurale du réseau des bureaux de poste, l'ancrage local des receveurs est aussi une caractéristique de nombreux receveurs durant les années 1944 à 1973.
8. Odile Join-Lambert, « Archives orales et dossiers de personnel : quelle complémentarité ? Le cas de l'histoire des receveurs des postes (1944-1973) », *Études et Documents*, n° XII, 2000 (à paraître).
9. Ce témoignage a été recueilli dans un contexte où le lien a été rompu avec l'ancien système d'avancement, ce qui a conduit *a posteriori* à l'accentuation des possibilités de promotion. Les archives orales ne constituent donc guère un dispositif pertinent de recherche pour répondre à une telle interrogation.
10. Jacques Revel (dir.), *Jeux d'échelles. La micro-analyse à l'expérience*, Paris, Le Seuil-Gallimard, 1996.