

A propos de F. Sarfati, Du côté des vainqueurs. Une sociologie de l'incertitude sur les marchés du travail (Presses universitaires du Septentrion, 2012)

Pascale Moulévrier

▶ **To cite this version:**

Pascale Moulévrier. A propos de F. Sarfati, Du côté des vainqueurs. Une sociologie de l'incertitude sur les marchés du travail (Presses universitaires du Septentrion, 2012). 2013. hal-03257551

HAL Id: hal-03257551

https://nantes-universite.hal.science/hal-03257551

Submitted on 18 Jun 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

OpenEdition Journals

OPENEDITION SEARCH Tout OpenEdition

Sociologie

Comptes rendus
2013

Du côté des vainqueurs

A propos de F. Sarfati, *Du côté des vainqueurs. Une sociologie de l'incertitude sur les marchés du travail* (Presses universitaires du Septentrion, 2012)

Pascale Moulévrier

Référence(s) :
Sarfati François (2012), *Du côté des vainqueurs. Une sociologie de l'incertitude sur les marchés du travail*, Presses Universitaires du Septentrion, coll. « Sciences sociales », 195 p.

Texte intégral



1 Choisir de fouiller la question des effets potentiellement positifs de la montée de l'incertitude dans le travail est une ambition suffisamment hasardeuse sur le marché des productions sociologiques pour être ici saluée. En effet, la sociologie des « vainqueurs » se heurte souvent à la nécessité devenue tradition pour les sociologues de mettre à jour les ressorts des processus de hiérarchisation sociale et leurs conséquences sur les plus faibles. Pourtant, travailler à l'analyse d'un groupe professionnel – les salariés de la relation clientèle du courtage en ligne – qui font de

l'incertitude un « moteur » (p. 19), en se donnant les moyens non seulement de les caractériser socialement mais également de « prendre en compte [leurs] justifications, (…) leurs sentiments », offre à la sociologie les outils pour saisir les conditions d'appropriation et de recodage individuels et collectifs d'une contrainte – l'incertitude – alors socialement invisibilisée.

2 Pour ce faire, et même si les enquêtes ne sont pas toujours suffisamment explicitées, François Sarfati produit et mobilise un matériau dense qui permet au lecteur de s'immiscer avec lui dans le quotidien de ces salariés du courtage en ligne, le plus souvent des hommes, jeunes (moyenne d'âge de 28 ans), sans enfant (85,8 %) et diplômés (55 % ont un niveau supérieur à bac + 2). Le descriptif de leurs activités contenu dans le premier chapitre contribue à planter le décor qui, tout en empruntant aux standards des centres d'appel, concèdent quelques aménagements faisant plutôt écho à l'organisation spatiale et au registre sémantique des salles de marché (on y parle « *desk* », on y multiplie les écrans informatiques et les téléphones). Et c'est dans cet entre-deux que nous fait naviguer l'auteur : les salariés du courtage ne sont objectivement que des exécutants, au mieux des passeurs d'informations – et se rapprochent en ce sens des salariés des centres d'appel – mais trouvent dans la mise en œuvre quotidienne de leurs activités, les ressources (leur niveau de diplômes et leur origine sociale supérieurs à ceux des téléopérateurs des centres d'appel, parfois leur expérience de « la criée » en Bourse, ou leurs velléités à faire carrière dans la finance) pour se vivre comme des conseillers boursiers, « à la lisière des parquets » et des traders mythifiés.

3 L'analyse de leur rapport à l'argent, proposée dans le second chapitre, réinterroge, à partir de Georges Zimmel, Émile Durkheim et Max Weber principalement – on pourrait regretter l'absence de référence à Viviana Zelizer et à ses « mondes hostiles » –, l'ambiguïté morale de l'argent, l'auteur cherchant ainsi à mettre à jour la nécessaire « bonne distance » (p. 66) que les salariés du courtage en ligne sont tenus d'afficher vis-à-vis de l'argent. Plus ou moins disposés à distinguer radicalement leur activité du jeu (variations observables en fonction du niveau de diplômes, de l'expérience personnelle de la perte financière, de l'expérience professionnelle en salle de marché), ils consolident leur identité professionnelle par leur goût affiché pour les questions économiques et financières, le souci d'en être en permanence informé, d'en devenir ainsi de « sérieux » informateurs (p. 76). L'espace professionnel du courtage en ligne s'apparente ici à un espace professionnel approprié comme espace possible de conciliation de la condamnation de l'argent facile (« néfaste du sacré ») et de l'attrait pour l'activité lucrative (« faste du sacré »).

4 Mais ce qui fait de ces agents du courtage en ligne des « vainqueurs » au sens de Sarfati aurait surtout quelque chose à voir avec la passion avec laquelle ils s'engagent dans le travail. L'auteur consacre ainsi toute la première partie du troisième chapitre à repérer ce qui, dans les travaux classiques et contemporains, permettent d'étayer cette analyse vocationnelle du travail : des danseurs de Michel Perreault ou des artistes d'Eliot Friedson aux savants de Max Weber, il est des professions où « la passion est le moteur » (p. 84). Pour autant, ce qui importe n'est pas le caractère artistique, savant, voire même désintéressé de l'activité mais bien « le fait que l'engagement dans la profession se fasse sur le mode de la vocation » (p. 86). Ainsi, en prenant au sérieux les discours recueillis et les sentiments récoltés et en considérant en premier lieu les passionnés comme des « travailleurs », l'auteur analyse le courtage en ligne comme « profession-vocation ». Ici, ce n'est pas la passion qui fait les passionnés, mais les passionnés qui nous renseignent sur ce que serait leur passion au travail, leur passion du travail. Ce sentiment s'incarne dans des pratiques partagées par le plus grand nombre : jouer en bourse pour son propre compte, exécuter ses activités à « un rythme

soutenu », « se tenir informé en permanence de l'actualité des marchés financiers » (p. 95). Refusant de céder aux analyses marxistes de l'aliénation, aux théories bourdieusiennes de la domination, François Sarfati offre, quitte à parfois forcer le trait, une analyse convaincante des manières dont les individus parviennent à faire du travail une « passion ordinaire ». Et cette capacité à se vivre comme passionnés du courtage en ligne n'est pas étrangère aux caractéristiques sociales des salariés, majoritairement jeunes, diplômés et urbains.

5 Et l'âge n'est effectivement pas sans conséquence sur le rapport plus général à l'emploi qu'entretiennent les travailleurs du courtage en ligne. Cette jeunesse, que l'auteur nous recommande de comprendre à l'aune des « recompositions actuelles de la société salariale », aurait « intériorisé l'incertitude sur le marché du travail et de l'emploi comme une norme générale » (p. 106). Cette incertitude, qui n'est autre que le simple fait que le travailleur ne soit plus assuré d'un « emploi à vie » dans une même entreprise, est appropriée par les salariés du courtage en ligne qui peuvent ainsi y puiser des stratégies de placement et de déplacement professionnels « conformes à leurs aspirations » (p. 109). Leur degré de conscience de l'incertitude est d'autant plus élevé qu'une part important de leur activité consiste en une veille sur l'information économique qui les renseigne aussi sur l'état de santé de leur propre secteur d'emploi. Mais ce qui développe principalement leur *sens pratique* de l'incertitude se loge, plus classiquement pourrait-on dire, dans les formes concrètes de leur parcours dans la profession, allant du recrutement aux tournants dans la carrière, voire à l'*exit*. Ce marché de l'emploi du courtage en ligne est d'autant plus intériorisé comme incertain qu'il l'est réellement dans les trajectoires professionnelles analysées par l'auteur. Ainsi, l'obtention d'un poste stable (facilitée dans les périodes fastes des marchés boursiers où les salariés du courtage en ligne viennent éponger le surplus de travail de courtiers dépassés) succède en général à une série d'emplois plus précaires (interim, CDD, stages) qui permettent aux employeurs de « tester à moindres frais l'aspirant salarié » (p. 118). Le rapport de force employeur/employé est ici comme partout indissociable de l'état du marché de l'emploi. Plus la période est « faste », plus les travailleurs du courtage en ligne sont en situation de négocier leurs conditions de travail (*voice*) et de choisir de partir vers la concurrence (*exit*) en cas de refus de promotion ou d'augmentation.

6 Mais « l'éclatement de la bulle financière » permet à l'auteur d'entrevoir les « tournants » dans les carrières, qui sont autant de marqueurs tant individuels que collectifs des modalités de gestion de l'incertitude dans un contexte moins favorable. La plupart des individus, dans le prolongement des rhétoriques managériales, vivent leur travail et leur trajectoire professionnelle sur le mode « aventurier », ce qui les conduit à envisager le licenciement dans ses dimensions sinon utiles, pour le moins inévitables. Ainsi, la socialisation au changement d'employeur permet aux salariés de négocier au mieux leur départ, jouant de leur voix pour faire entendre leurs propres intérêts – financiers notamment – à partir. L'incertitude devient norme professionnelle, moyen institutionnel et compétence individuelle.

7 De cette triple dimension, on comprend que l'incertitude tire sa force et offre aux entreprises, qui sont son berceau, les moyens d'attacher les salariés au travail et le cas échéant à une enseigne. Les plus chanceux profitent des marges laissées par une division du travail dans les marchés boursiers inachevée. Ainsi, alors que François Sarfati les décrit globalement comme de simples informateurs, obligés de contenir leurs appétences de conseillers boursiers, il met en lumière, au sein des salariés de courtage, la catégorie des « promus » à qui l'employeur donne la possibilité de *sortir du bois*, de faire du conseil au grand jour, de lancer un produit, de prendre la direction d'un service, assortissant le changement d'une augmentation de salaire. La promotion devient alors la raison principale du maintien dans l'emploi, fut-il pour autant toujours incertain.

8 Mais le contexte de plus ou moins grande pression sur l'emploi affecte également les chances objectives de changer d'entreprise et de travail quand la passion décline. Dans ce cas, l'écart se creuse entre le goût pour la compétition, enchâssé dans le cœur même du métier et préparé par les apprentissages scolaires en école de commerce notamment et les possibilités réelles d'exercer son talent au quotidien des activités sommes toutes répétitives et peu porteuses d'évolution de carrière. Le focus placé par l'auteur sur l'informatisation des services aux clients est un exemple convaincant du fossé entre les aspirations professionnelles à se penser du côté de la finance et de sa « passion » et les délégations concrètes du « sale boulot » auxquelles ces salariés sont confrontés. Qui plus est, certains attributs, telle une trop grande ancienneté dans l'entreprise, et donc un coût de licenciement élevé, associée à un faible niveau de diplôme moins monnayable à l'extérieur, rendent difficilement réalisable tout projet de départ. Ainsi, ce que nous montre l'auteur, c'est que le « choix de changer d'entreprise » est indissociable du contexte plus ou moins favorable du marché de l'emploi considéré, des transformations des activités et des caractéristiques sociales des prétendants au changement.

9 C'est sur cette question des ressources mobilisées et mobilisables des acteurs dans le rapport salarial et dans la trajectoire professionnelle que l'auteur va se pencher dans l'ultime chapitre de l'ouvrage. Ce dernier temps de la démonstration est encore une fois l'occasion pour l'auteur d'affirmer sa thèse d'une conciliation possible entre adhésion aux principes de profit et de concurrence propres à l'univers du courtage et « conscience de l'existence d'antagonismes sociaux ». Repérant des contradictions apparentes dans le discours – entre défense d'une logique libérale de l'engagement au travail et critique générale du capitalisme, François Sarfati tente de dévoiler les manières dont les salariés justifient leur apparente docilité à l'ordre marchand, et dont, potentiellement, ils s'en arrangent. Parmi les premières raisons identifiées de la faible mobilisation à la cause salariale vient le manque de confiance dans les syndicats, peu familiers de ces « jeunes » et souvent considérés comme corrompus et lents. S'ajoute à cette dépréciation de la revendication collective, la puissance accordée au marché, « grand décideur ». Dans les faits, les seules mobilisations restent ponctuelles, individuelles, « de circonstance », participant à ce que l'auteur nomme « une pacification des formes de luttes » (p. 156). Ce qui laisse penser qu'il n'y aurait pas de violence dans les interactions individualisées, supports de rapports salariaux sans doute pourtant plus transformés que véritablement apaisés.

10 Finalement ce qui contribue à une appropriation pratique de l'incertitude chez ces jeunes salariés de la relation clientèle du courtage en ligne relève surtout de leur adhésion à la rhétorique managériale, de ces croyances convertissables en dispositions au changement, à la concurrence, à l'adaptation permanente aux effets de la compétition. Certaines pratiques incarnent l'existence et l'efficacité de ces dispositions dans le travail : la connaissance des règlements juridiques du marché de l'emploi (il conviendrait d'ailleurs ici de s'interroger sur la spécificité du groupe professionnel en la matière), la mise à jour régulière des CV entendue comme veille permanente de l'état de ce marché, la réponse aux offres disponibles, ou encore le soin apporté aux relations avec les agences d'interim. Ces croyances faites dispositions, l'auteur les analyse comme des ressources « autopoïétiques », au sens de Niklas Luhmann, –autocéphales aurait sans doute proposé Max Weber – c'est-à-dire en capacité à « se produire elles-mêmes ou plutôt à se reproduire » (p. 169). En effet, les salariés ont développé, tant au cours de leurs éventuelles carrières ascendantes que dans leurs expériences de difficultés professionnelles surmontées, une confiance dans leur aptitude à s'en sortir, un moyen de régénérer leurs croyances en la mise en projet et l'entreprise de soi.

11 Mais ce qui aurait pu laisser croire à une entreprise sociologique de réenchantement

du travail est évité par un détour salvateur du côté d'une analyse des processus de production et d'effritement de la croyance. Ainsi, revendiquant une « perspective critique », l'auteur aborde les limites de l'adhésion à l'incertitude dans le rapport au travail et à l'emploi de ces salariés, certes efficacement ambivalents dans le travail, mais aussi potentiellement perdants du côté de leur progression dans l'emploi. Les croyances en la rhétorique managériale sont régulièrement effritées par des obstacles à la carrière (discrimination raciale à l'embauche par exemple), par des contraintes familiales, comme la naissance des enfants, qui font regarder objectivement le temps donné à la « profession-vocation » sous un nouvel angle, mais également par des espoirs déçus de reconnaissance salariale de carrières maison dont les salariés pouvaient penser qu'elles leur octroyaient une forte légitimité professionnelle.

12 Dans le prolongement des travaux de Pierre-Michel Menger sur les « artistes travailleurs », François Sarfati montre que la passion dans le travail n'est pas sans effet, même dans des univers professionnels incarnant par excellence la dureté et la froideur des relations marchandes et les potentiels excès du capitalisme : la finance. Un peu obscurcie par des références et des justifications théoriques, sinon contradictoires, parfois surnuméraires, la démonstration n'en reste pas moins une contribution suggestive à la sociologie des formes et des ressorts complexes de l'engagement dans le travail.

Pour citer cet article

Référence électronique
Pascale Moulévrier, « Du côté des vainqueurs », *Sociologie* [En ligne], Comptes rendus, 2013, mis en ligne le 29 janvier 2013, consulté le 14 juin 2021. URL : http://journals.openedition.org.budistant.univ-nantes.fr/sociologie/1569

Auteur

Pascale Moulévrier
Pascale.Moulevrier@univ-nantes.fr
Maître de conférences en sociologie à l'UCO Angers, chercheur au CENS, Université de Nantes - CENS – Chemin la Censive du Tertre – BP 81227 – 44312 Nantes Cedex 3

Droits d'auteur

© tous droits réservés