"Rendement" et "qualité du travail" dans les chantiers du bâtiment : un regard ethnographique

Autor(en): **Ghasarian, Christian**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Cahiers d'histoire du mouvement ouvrier**

Band (Jahr): **22 (2006)**

PDF erstellt am: **28.03.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-520293

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

«Rendement» et «qualité du travail» dans les chantiers du bâtiment. Un regard ethnographique

Christian Ghasarian

La question des conditions de travail renvoie immanquablement aux enjeux économiques des entreprises pour lesquelles temps et argent sont liés. Une logique de coût et profit dépassant les préoccupations directes des employé-es détermine la façon dont le travail à accomplir est envisagé. Confronté-es à des injonctions parfois contradictoires de rapidité d'exécution des tâches allouées et de qualité dans la réalisation de celles-ci, les employé-es peuvent vivre un dilemme (mettant aussi en jeu la question des heures supplémentaires et l'outillage à disposition) source de stress et de frustration professionnels.

Une ethnographie des chantiers du bâtiment réalisée en 1996 dans le sud-est de la France m'a permis de mettre à jour des dynamiques conceptuelles et relationnelles diverses (Ghasarian, 1996). Cette recherche, fondée dans l'observation participante et l'immersion de l'enquêteur (travaillant pendant plusieurs mois avec ses sujets d'étude), a précisément porté sur le vécu du travail d'un corps de métier: les *agents* ou *monteurs* (termes locaux remplaçant le concept d'*ouvrier*, désormais évité) d'une grande entreprise d'électricité française. Les divers aspects analysés avec l'outil interactionniste (socialisation, relations interpersonnelles, plaisanteries rituelles, autocontrôle, rapport au travail, etc.) ont révélé des tensions et des problèmes de communication entre les ouvriers et «la direction» (incarnée par le chef de chantier, les cadres, etc.). En effet, sur les chantiers, les électriciens sont soumis à des exigences de rendement et de qualité qui sont difficiles à assumer conjointement. Le travail nécessite parfois d'effectuer des heures supplémentaires qui sont acceptées de façon différente par les *agents titulaires* de l'entreprise et les *intérimaires*. La qualité et la disponibilité du matériel et de l'outillage sont aussi déterminantes pour la bonne réalisation du travail. Ces aspects établissent des conditions de travail générales dont les points saillants sont traités dans le présent article. Afin de présenter les logiques et le vécu des ouvriers au travail, j'inclus de nombreuses citations significatives

des insatisfactions et des tensions au travail et des ressources déployées pour gérer au mieux le temps donné à l'entreprise en échange d'un salaire.

Le rendement

Les électriciens distinguent deux types d'activités sur un chantier : *l'entretien* et le *rendement*. Tous ceux que j'ai rencontrés préféraient *faire de l'entretien* car le travail y était plus cool. Le vocabulaire employé par les électriciens pour définir le travail quantitatif est notamment : *donner un coup de bourre* ou *bombarder*. Ces expressions sont associées à l'idée de sprint. Elles suggèrent que l'intensité au travail ne peut être que temporaire, à un moment donné, pour une durée déterminée. On s'encourage ainsi mutuellement *(Allez, on bombarde !)* pour finir avant la fin de la journée une tâche fixée par le chef de chantier ou le chef d'équipe ou par soi-même, avec ses équipiers, par simple défi personnel.

Sur un chantier, des collègues me définissaient ainsi leur performance au travail en terme de nombre de luminaires placés dans la journée : *Ces derniers jours j'en mettais plus de cinquante par jour. Je me suis un peu calmé...* Un dilemme se pose toutefois entre la demande de rendement et le respect des normes de la sécurité.

L'idée que, quelles que soient les circonstances, il faut réaliser le travail dans le délai le plus court possible est omniprésente dans les esprits. Un chef m'expliquait lui-même : *Je fais ce travail depuis 25 ans. Le travail a changé. On n'a plus le temps de soigner les choses. L'aspect esthétique a pratiquement disparu. On fait le travail en deux fois moins de temps qu'avant. C'est désormais la seule façon d'obtenir des contrats et de les honorer. Tout doit être fait très vite.*

La dextérité liée à la rentabilité et à la quantité de travail à effectuer est souvent rappelée aux électriciens par leurs chefs dans un ton à demi humoristique : *Moi quand j'étais câbleur, je faisais 650 câbles dans la journée !* allusion à laquelle le récepteur se doit de répondre avec ironie : *Oui mais ils étaient tous côte à côte !*

Étudiant la même entreprise dans la région parisienne, Philippe Erikson note une attitude différente où « l'idée dominante reste que la qualité doit primer sur la rapidité » et où la « quête de la qualité se fait parfois au détriment du rendement » (Erikson 1995a : 17), il observe cependant que la même logique de rendement prime en Lorraine (1995b). La nécessité du rendement est d'une certaine façon intégrée par les électriciens qui, dans la logique d'une sociabilité moqueuse et autocontrôlante s'invitent fréquemment à *travailler un peu plus*. Cela peut même conduire, comme nous l'avons vu également, à des paris sur la capacité ou non de finir telle ou telle tâche dans un temps fixé.

Si l'idée du rendement fait partie du sens commun des électriciens, elle est néanmoins toujours fortement ressentie par ceux-ci: *Aujourd'hui, t'as pas encore commencé, qu'il faut déjà avoir fini!* Comparées avec celles qui les précédaient, les conditions de travail actuelles sont systématiquement stigmatisées: *Avant, on travaillait dix heures mais on travaillait mieux et moins vite.*

De façon significative, les électriciens définissent l'exigence du rendement en termes de pression. Ils estiment que certains chefs *font monter la pression* en leur fixant des objectifs trop grands, comme le fait de finir un travail donné dans un délai très court. Cette mise en valeur de l'aspect quantitatif du travail crée un sentiment de frustration chez les ouvriers car le temps de travail réel ne correspond que très rarement au temps prescrit. Face à ce qu'il considère comme une incompréhension de sa situation, l'électricien développe une attitude résignée et continue le plus souvent à travailler à son rythme, en légitimant son attitude. *Ce qui compte, c'est de bien faire son travail, même si ça prend plus longtemps,* me disait un jour de façon quelque peu désabusée un chef d'équipe. Certains estiment par ailleurs que l'envergure du chantier joue sur les exigences quantitatives: plus le chantier est grand et plus il y a de pression. Sur les petits chantiers, on est plus tranquille.

Un autre critère qui peut jouer en défaveur de la politique de rendement, notamment auprès des intérimaires, est le fait qu'un chantier qui avance trop rapidement est aussi un chantier sur lequel on ne restera pas très longtemps: *Si le chantier avance vite, ils vont libérer du personnel plus tôt que prévu.* Outre la tension liée au rendement imposé, on reproche à cette demande de précipiter le travail et donc de conduire les monteurs à faire des erreurs: *Il faut aller beaucoup plus vite qu'avant, quitte à refaire.*

Un exemple. Dans une très longue galerie souterraine sans autre lumière que celle de la lampe fixée sur leur casque, une petite équipe comprenant l'ethnologue coupe des câbles (parmi d'autres) et les sort progressivement de la galerie. Les conditions de travail sont extrêmement difficiles pour les électriciens: nous sommes courbés car la galerie ne dépasse pas 1 mètre 20 de hauteur, les pieds dans l'eau, une sortie d'égout se faisant (par erreur?) dans la galerie, confrontés à la présence de rats, de vers, de déchets de toute sorte. Pour éviter les risques d'erreur dans cette galerie très obscure, il est préférable de couper les longueurs de câble en petits morceaux. Lors d'un regroupement de câble ficelé entre eux en un *toron* (nœud), il est prudent de couper les câbles qui doivent l'être près du toron. Le désir de finir le plus vite possible cette tâche difficile, associé à la notion intériorisée de *rendement*, conduit un des électriciens de notre groupe à l'erreur: pour avoir une longueur de câble assez importante à ressortir, il repère

ce qu'il pense être le câble à couper après le toron, continue quelques mètres dans la galerie très sombre et… coupe un câble qu'il ne fallait surtout pas couper. Aux dires d'un collègue, le risque d'erreur aurait été réduit si la section du câble avait été effectuée près du toron car le bon câble pouvait être plus facilement identifié. Le temps passé à réaliser cette opération de façon un peu plus sûre aurait toutefois été doublé. Si les électriciens attribuent par réflexe la plupart des erreurs à la pression du rendement, ils envisagent aussi très clairement leurs conséquences financières négatives pour l'entreprise : *Pour la boîte, ça marque mal. Elle perd des points. Déjà qu'on n'est pas bien vus* [par le client].

La quantité à fournir conduit aussi à apprécier les collègues en fonction du critère «ardeur au travail». Le non investissement trop affiché au travail est défini comme *ne rien foutre* ou *tirer au cul* : *Y'a des collègues qui "tirent au cul". Ils te regardent bosser, ça les gêne pas.* Un collègue m'expliquait ainsi les problèmes qui se posent parfois au sein de l'équipe qui se constitue pour accomplir une tâche : *Je préfère travailler seul. Ça avance plus vite parce que des fois tu tombes avec quelqu'un qui fout rien et tu fais tout le boulot.*

Lorsque je demandais à un intérimaire sur un chantier de m'indiquer ce qui, selon lui, distinguait le travail dans son entreprise par rapport à d'autres entreprises d'électricité, il me dit : *C'est la seule boîte d'électricité où on travaille seul. C'est pour pas qu'on cause entre nous et que le travail avance plus vite.* Son affirmation fut confirmée quelques jours plus tard par les commentaires que le chef de chantier adressait – comme toujours, mi-amusé mi-sérieux (car il faut que le message passe) sans trop marquer l'autorité – à notre petit groupe de travail : *Alors, vous n'en êtes que là ? Ça va moins vite à deux que tout seul ?* Le sentiment qu'il n'est pas permis ou admis de reposer le corps et que l'on doit toujours être – ou paraître – en action pendant les heures de travail sur le chantier, s'inscrit dans ce qui est vécu comme une dévalorisation de l'ouvrier en tant qu'individu, notamment par rapport aux cadres considérés comme exempts de cette contrainte.

L'idée que les réprimandes des chefs sont justifiées m'a été énoncée par très peu de collègues lors de mes enquêtes. Je cite toutefois ici quelques commentaires entendus sur les chantiers, qui posent une certaine éthique minimale du travail : *Si les gars se font engueuler, c'est qu'ils ne travaillent pas ; Si tu fais bien ton travail, t'as pas de problèmes ; Y'en a qui sont masos : ils ne travaillent pas, ils se font engueuler, et ils continuent à ne pas travailler…* Un collègue, récemment promu de niveau, me disait également : *Y'en a qui foutent rien. Ils se plaignent tout le temps et ils crient ensuite à l'injustice lorsqu'ils ont leur notation en fin d'année !*

La logique du rendement engendrant une fatigue physique, tout moment de détente est véritablement savouré par les électriciens. Sur certains sites comme les raffineries où on ne doit pas fumer sur le lieu de travail, la pause cigarette autorisée devant l'entrée de la raffinerie (à 10 heures et à 15 heures) permet de se relaxer quelques minutes. Il est alors toléré d'interrompre momentanément (environ 15 minutes) son activité. Ceux qui veulent fumer, mais aussi se relaxer, utilisent ces moments autorisés pour faire une coupure dans leur travail. Ceux qui ne fument pas peuvent aussi utiliser cette opportunité pour se reposer. Voyant les électriciens quitter leur tâche et sortir par petits groupes, le chef, soucieux de cette désaffection temporaire qu'il ne peut empêcher, peut alors ironiquement leur lancer au passage : *Eh, n'oubliez pas de la fumer, hein !* Certains électriciens pensent également qu'il ne faut pas abuser de cette pause. La situation inverse d'un fumeur qui ne profite pas de cette occasion pour sortir fumer une cigarette existe aussi. Les enjeux personnels motivent alors la gestion de la pause : *Moi je fume mais je ne m'arrête pas pendant la pause. On sait que je fume et que je ne m'arrête pas. C'est pour moi comme un "joker" que je n'utilise pas maintenant. Je le garde pour le moment voulu...*

La fatigue et l'ennui au travail font considérer le vendredi comme le meilleur jour de la semaine de travail car il annonce le repos du week-end. L'ambiance est incontestablement beaucoup plus détendue ce jour-là. La complicité ouvrière s'exprime notamment à travers l'éventuel repas commun lors de la pause de midi. Le caractère fastidieux et pénible du travail est aussi mieux accepté, notamment dans l'après-midi car on sort également plus tôt du chantier. Erikson constate le même enthousiasme dans la région parisienne où « les tâches accomplies (apparemment avec plaisir) en fin de semaine sont très similaires à celles dont il est légitime de se lamenter deux fois par semaine d'avoir à les accomplir » (Erikson 1995a : 29). Il note également les nombreuses allusions au bien-être que va procurer le repos dominical. Une certaine euphorie est en effet de mise dans les vestiaires lorsque la semaine est définitivement « finie ». Un de ces vendredis, en fin d'après-midi dans les vestiaires, un collègue exalté lança : *Ce soir je pine !* Cette exclamation significative de la jouissance anticipée d'être libéré du travail donna lieu à des commentaires railleurs mais complices de la part des collègues présents sur le fait qu'il suggérait avec cette phrase qu'il était trop fatigué pour faire l'amour à sa femme pendant la semaine…

Les heures supplémentaires

La nécessité d'achever un travail dans les délais fixés avec le client conduit parfois les chefs de chantier à demander aux électriciens de faire des heures

supplémentaires. Ces heures supplémentaires sont appréhendées plus ou moins différemment par chacun qui y fait allusion en mentionnant simplement l'expression: *faire des heures.* Au moment où j'effectuais mes enquêtes, une certaine tension pouvait se faire ressentir chez les électriciens. Cette tension résultait du projet attribué à la direction de chercher à *faire rattraper* ces heures supplémentaires en congés plutôt que de les payer en tant que telles: *Ils sont en train de nous tester avec ces heures supplémentaires non payées. Ils cherchent tous les moyens pour nous avoir; Tout ça vient juste de se mettre en place, c'est en quelque sorte expérimental. C'est la direction qui tente le coup. Ils nous testent pour voir jusqu'où ils peuvent aller, si on va réagir; On doit se battre pour avoir toutes nos heures supplémentaires payées.*

Ce qui est considéré comme une tentative pour remettre en cause la rémunération habituelle est très mal accepté: *Lorsqu'on commence à toucher aux heures sup, là c'est un vrai problème.* Dans ce contexte, ceux qui acceptent d'en faire sont, à travers un humour caustique, ouvertement traités de *fayots* par leurs collègues. Le fait que les heures supplémentaires soient rattrapées ne pose pas de problème en soi, on admet que chacun gère ses intérêts à sa façon: *Les heures sup non payées, ça arrange certains d'entre nous.* Ce qui est rejeté, c'est l'absence de choix laissé aux premiers concernés: *Le problème de nos heures sup, c'est qu'on peut pas prendre nos congés quand on veut. C'est la direction qui décide. Si au moins on pouvait les ajouter à nos vacances...*

Face à ces obligations, la situation des intérimaires semble plus délicate que celle des électriciens titulaires. Pour des raisons financières et pour maintenir leur position d'employés dont le chef de chantier est satisfait et qu'il cherchera à conserver le plus longtemps sur son chantier, les intérimaires sont considérés comme plus enclins que les agents titulaires à faire des heures supplémentaires: *Ce sont d'abord les agents [titulaires] qui ont été mutés. Ils gardent surtout les intérims qui font les heures supplémentaires. On ne peut pas leur demander d'être solidaires avec nous, on les comprend.*

Devant le refus de certains agents titulaires ou intérimaires de l'entreprise de faire des heures, la réaction des chefs de chantier peut être vécue comme brutale, comme celle de ce chef qui aurait simplement menacé les électriciens récalcitrants en leur disant: *L'affaire suivra son cours.* La quasi imposition de faire des heures supplémentaires engendre des conduites adaptatives pour ne pas se faire ficher tout en arrivant à ses fins. Un collègue m'expliquait ainsi sa démarche: *Pour les heures sup de samedi matin, je dis oui, mais je n'irai pas. J'y suis allé deux samedis de suite, ça suffit!* Dans une logique implacable, un autre collègue qui acceptait systématiquement de *faire des heures* soulignait: *On fait*

plein d'heures sup mais quand on est en arrêt de maladie, on ne nous paye qu'au taux des heures normales.

Les rationalisations ouvrières sur les heures supplémentaires ont leurs propres logiques qui reposent sur la volonté de contrôler sa situation et/ou sa relation au travail. Je cite ici quelques commentaires significatifs : *Je ne fais pas d'heures sup mais je fais bien mon boulot ; Ils ne comprennent pas qu'il vaut mieux que quelqu'un travaille bien pendant six heures que mal pendant huit heures. L'ambiance dans laquelle on travaille est primordiale.*

La qualité du travail

Aux premiers jours de mon enquête, dans la salle de contrôle où plusieurs électriciens étaient affairés sur une petite surface, un électricien me demanda si je connaissais *le slogan* [de l'entreprise] que les employés utilisent de temps à autre pour s'encourager. Ma réponse étant négative, il me transmit, non sans ironie, l'information : *Chez [X], pas d'échec !*

Bien qu'il ne me semble pas avoir travaillé sur des sites où un certificat de qualité avait été demandé par les clients, la qualité du travail réalisé m'est apparue comme une préoccupation importante chez les électriciens, une préoccupation d'ailleurs constamment rappelée par les chefs de chantier qui font souvent appel à l'amour-propre des électriciens qu'ils dirigent : *Si on est bon, on peut y aller,* lançait un chef aux électriciens à propos d'une armoire de câblage qui devait être *vendue* au client. Les expressions employées par les chefs de chantier vis-à-vis du produit de l'entreprise sont par exemple : *Je « vends » cette armoire (structure de câbles électriques) ; J'ai livré cette armoire...* Ces derniers délimitent aussi le registre de la responsabilité de l'entreprise à travers des commentaires comme : *Ça on sait faire/Ça on sait pas faire.*

La qualité du travail se rapporte nécessairement à son organisation. Fondées ou non, les plaintes des électriciens sur le manque d'organisation du travail qu'ils doivent effectuer sont très fréquentes, notamment sur les chantiers où la tension est grande. Voici quelques exemples de critiques formulées :

– *Y a pas d'organisation !*

– *Les études sont mal faites. Ils ne comprennent rien dans les bureaux. Ils devraient venir voir comment on travaille.*

– *Ça a été dessiné par un manchot ça ! Ils devraient venir voir pour se rendre compte !*

– *Quelqu'un peut passer quatre heures à monter des câbles comme on le lui a indiqué, ensuite on lui dit de les enlever et de les remettre ailleurs. Ça arrive de plus en plus. Comment veux-tu t'investir dans ce que tu fais après ?*

– Le problème, c'est la suppression du personnel d'encadrement. On nous laisse nous débrouiller avec un manque d'information. Alors on fait, on défait, on refait... Tout ça c'est pour économiser des salaires mais en fin de compte, c'est l'entreprise qui y perd.

– On m'a demandé de couper des longueurs de câbles sans me dire le calibre du câble. Je l'ai fait en fonction du câble sur lequel je travaillais déjà puis on m'a dit que ce n'était pas celui-là. On a voulu me pénaliser mais je me suis défendu en expliquant que je n'avais pas eu la bonne information.

Face à ce qu'ils considèrent comme un manque d'organisation, les électriciens se réfèrent à un système général qui est défaillant, un système dans lequel ils sont en bout de chaîne et dont ils pâtissent directement. Le commentaire suivant d'un collègue reflète assez bien l'état d'esprit qui règne sur les chantiers : *Toute l'organisation est mauvaise. Le système ne marche pas. Avant le contremaître était sur le chantier et connaissait les problèmes qu'on rencontre. Aujourd'hui, il y a un manque de coordination entre nous et les chargés d'étude. Regarde ces borniers. Ils auraient dû être inclinés pour nous faciliter le travail. Ça a pourtant été fait à notre atelier de [X]. On veut nous responsabiliser en nous laissant nous organiser et organiser le travail mais le résultat, c'est plus de désordre...* Un autre collègue formulait ses critiques de façon assez similaire : *J'en ai marre de ce chantier. L'étude n'a pratiquement pas été faite. C'est nous qui devons constamment improviser.*

Comme nous l'avons vu dans le chapitre sur le rendement, le temps qui se réduit pour accomplir une tâche prescrite est considéré comme la cause principale des difficultés rencontrées par les électriciens. Ces derniers considèrent d'ailleurs que ce rapport précipité au temps se retrouve au niveau des supérieurs, ce qui explique le manque d'organisation auquel ils font face : *Le problème est que le chef de chantier est débordé. On n'a pas toujours de fiches techniques accompagnant le travail à faire.* L'idée que le travail s'opérait dans de meilleures conditions avant et que la situation va progressivement empirer est solidement ancrée : *On nous a dit qu'il y aura de moins en moins d'études de faites avant qu'on entame le chantier. Le travail est de plus en plus compliqué et désorganisé. On ne s'y retrouve plus.* Les problèmes rencontrés par l'entreprise en soi et qui peuvent jouer contre elle ne sont pas ignorés par les électriciens : [L'entreprise] *c'est une grande boîte d'électricité. Elle a une très bonne réputation mais elle est en train de la perdre. Heureusement que les clients ne savent pas vraiment qu'on travaille de plus en plus dans le brouillard...*

Pour expliquer (ou s'expliquer) le fait que l'information passe mal au point de défaire et refaire ce qui a été fait, certains électriciens vont jusqu'à envisager que

les erreurs sont parfois intentionnellement provoquées par leur hiérarchie car elles procurent un gain financier supplémentaire pour l'entreprise : *La dépose, la repose, ça fait marcher la boîte. C'est peut-être voulu pour les bénéfices de [l'entreprise].* Dans la région parisienne, Erikson souligne la même tendance des électriciens à considérer que plus l'entreprise reste sur un chantier et mieux cela vaut pour elle, même si le chef affirme le contraire (1995a).

La mise en avant des défauts et inconvénients d'un chantier se fait nécessairement en référence à ce que le chantier pourrait idéalement être, c'est-à-dire un chantier bien organisé par les supérieurs hiérarchiques. À ma demande de précision, un collègue expliqua : *Un « bon chantier », c'est quand tout est bien préparé pour nous. Dès fois, on arrive et les raccordements sont déjà affichés sur les armoires, on a plus qu'a s'installer. Tout va alors très vite.*

La réflexivité des électriciens sur les conditions dans lesquelles ils réalisent leur travail est quasi constante sur les chantiers. Les critiques sur le manque d'organisation s'accompagnent souvent de commentaires sur ce qu'il faudrait faire. Je cite certains d'entre eux recueillis auprès de différents collègues : *Moi j'ai travaillé dans une société où on nous faisait un planning dès le début du chantier. Il y avait un tableau sur lequel était marqué ce qui était attendu de chacun de nous et ce que l'on avait réalisé. On savait vraiment où on allait... Aujourd'hui on vient sur un chantier sans savoir quand on le quittera. On ne sait pas si on y restera une semaine ou plusieurs années ; On devrait nous faire un briefing lorsqu'on arrive sur un chantier afin de savoir ce qu'on doit faire, combien de temps on risque de travailler, etc. Or on ne sait rien.* De façon intéressante, ces commentaires associent le manque d'organisation du chantier à l'incertitude quant à la durée pendant laquelle on travaillera sur le chantier.

Autre expression d'un attachement à la qualité, les électriciens semblent préférer travailler à fabriquer du neuf. Le dépit découlant de l'idée de « bricoler » est sous-jacent aux propos suivants : *Le chantier est difficile parce qu'on travaille pas que sur du neuf ; On fait du vieux avec du neuf, voilà ce qu'on fait !*

Face à ce qui est perçu comme un manque d'organisation, la responsabilisation des électriciens semble inévitable et encouragée en haut lieu. Selon le caractère de chacun, cette responsabilisation est source d'un stress plus ou moins bien géré. La parole permet alors d'éviter l'inhibition en exprimant sa contrariété. Sur un chantier, un électricien responsable de la mise en place des câbles, excédé par la complexité et les complications consécutives à une information mal passée, lâcha ainsi à la cantonade :

– *Putain, j'en ai marre, je vais craquer !*

Réplique d'un collègue :

– *Eh, t'es l'homme clé toi...*

– *Ouais, moi je préférerais être une clé à molette !*

Il est admis par les électriciens qu'il leur incombe de prendre soin du matériel de l'entreprise : *On doit être responsable et s'occuper du matériel dont on a besoin pour travailler.* La responsabilité peut consister à recharger les batteries des perceuses qu'on utilise, à ranger l'échafaudage, à ranger ou attacher les escabeaux avec une chaîne en fin de journée si on doit reprendre le même travail le lendemain. À propos de l'acquisition du matériel nécessaire à la réalisation du travail, l'attitude la plus observée sur les chantiers étudiés était celle où l'électricien se prenait lui-même en charge une fois la tâche fixée par son chef : *Chacun doit « anticiper » le matériel dont il a besoin pour travailler (échelle, échafaudage...) et le signaler au chef d'équipe ; Chacun doit recharger ses batteries de perceuses.*

Il y a cependant des moments où la responsabilité des uns et des autres est mal définie ou mal perçue, comme cette nacelle appartenant à des collègues du bâtiment qui avait été immobilisée pendant plusieurs jours sur des câbles qu'elle écrasait. L'échange suivant entre un électricien travaillant dans les environs et son chef d'équipe témoigne d'un report des responsabilités.

L'électricien :

– *Eh, tu te fais niquer les câbles !*

Le chef d'équipe :

– *Ouais, je sais, je le mettrai sur le rapport...*

Si certains électriciens acceptent bien volontiers toute forme de responsabilisation, d'autres, par lassitude ou désintérêt, présentent une certaine résistance à celle-ci. Le désengagement vis-à-vis de l'entreprise apparaît d'ailleurs comme un discours légitime entre collègues. À un électricien qui se désespère à trouver une solution pour le problème qu'il rencontre, on pourra dire : *Pourquoi tu t'acharnes ? T'es pas payé pour réfléchir !*

La responsabilité est d'abord pensée en termes de collectivité. L'idée que les responsabilités sur le chantier sont partagées et que celles de l'électricien lui-même sont en fait réduites semble assez intériorisée : *Moi je suis pas chef de chantier. Ils se débrouillent. C'est pas mon rôle de changer les choses.* Cette attitude au travail s'inscrit dans des pratiques linguistiques culturelles régionales extra-professionnelles marquées par la redondance de l'exclamation : *J'm'en bats les couilles !* et, dans sa version plus soft mais beaucoup moins usitée : *J'm'en fous !*

Ces expressions d'une humeur récalcitrante et désengagée étaient notamment reprises comme un leitmotiv sur les deux chantiers dans lesquels les électriciens avaient le sentiment de payer le prix fort pour gagner leur salaire (alors qu'elles

n'étaient pratiquement pas employées sur le troisième chantier du sud-est et que je ne les ai jamais entendues sur celui le plus à l'ouest).

Tout se passe comme si l'obsession de ne pas faire d'erreur et d'éviter à tout prix les réprimandes du chef n'encourageait pas la prise d'initiatives. Il y a par ailleurs des limites aux responsabilités que l'on peut assumer et traduire par des actes sans consulter son chef. Un exemple. Un client supervisant l'avancée de certains travaux sur un chantier entra un jour dans une salle où nous travaillions avec un collègue. Il nous demanda de changer un luminaire placé au plafond qu'il estimait légèrement cabossé. Nous répondîmes par un léger signe de tête. Après le départ de cette personne et en réponse à ma question de savoir si on faisait nous-mêmes et sur le champ le changement demandé, mon collègue me répondit: *Je m'en fous, moi, Je ne fais rien tant que l'ordre ne vient pas de ma hiérarchie. D'ailleurs, il ne m'a même pas dit bonjour!* Ce propos, qui ne venait pas d'un électricien récalcitrant au travail, témoignait d'une relation déterminée à la tâche: elle ne peut être fixée que par le chef en titre. La responsabilisation au-delà de la directive reste cependant très forte lorsque ses actes d'électricien peuvent avoir des conséquences importantes sur la santé des uns et des autres: *J'ai travaillé longtemps en hôpital psychiatrique. Là, il fallait vraiment faire attention au courant que l'on coupait car cela pouvait faire des macchabées. Y' avait des gens en réanimation...*

Les électriciens considèrent que le manque d'organisation, associé à l'exigence de la quantité de travail à produire, engendre le plus souvent des problèmes au niveau de la qualité, du gâchis, et finalement du temps perdu. Un exemple typique: les câbles que l'on n'a pas marqués pour faire les raccordements adéquats. Cet oubli, souvent dû à la hâte, engendre une perte de temps car il faut alors revérifier les câbles: *Le problème des câbles non répertoriés est fréquent. Souvent, on doit tout redéfaire et recâbler. Ça c'est dur: de faire quelque chose et de le redéfaire parce que les gars n'ont pas fait leur travail sérieusement.*

Le fait de refaire ce qu'on a fait ou ce qu'un collègue a fait n'est jamais apprécié. Si on émet très rarement des critiques nominatives sur l'absence de compétences de celui qui est responsable de l'erreur – sauf s'il s'agit d'un chef d'équipe et de chantier qui n'est alors pas épargné – on râle systématiquement sur le fait qu'il faille refaire le travail d'un autre.

La qualité du travail n'est pas détachée du savoir faire du travailleur. Un chef pourra ainsi dire d'une tâche (dont il veut souligner le caractère) facile attribuée à l'électricien: *C'est du travail de «professeur» que je t'ai donné!* Également implicite dans l'allusion: le fait que les intellectuels en font peu par rapport aux travailleurs manuels. Dans un mécanisme de renforcement du sentiment

identitaire *(in-group)* reposant sur le dénigrement des autres, les connaissances scolaires des jeunes sont très souvent appréhendées avec dédain, même si on ne dénigre pas l'école en tant qu'institution permettant l'émancipation de classe : *Les jeunes savent plus rien faire. Ils arrivent avec bac + 5 et ne savent pas calculer sans calculatrice.* L'attitude envers l'éducation acquise à l'école est mitigée car si elle n'est pas dénigrée, elle ne remplacera jamais l'expérience du chantier. Si l'âge est un critère de compétence et de savoir faire, l'ancienneté a aussi ses inconvénients et l'idée que ceux qui ont un grand nombre d'années dans l'entreprise lui coûtent cher est présente dans tous les esprits : *Les anciens, on veut s'en débarrasser car ils coûtent plus cher que les jeunes. D'un autre côté, on [les anciens] a plus d'expérience dans le boulot.*

L'outillage

Le matériel employé concourt à la qualité et à la réalisation rapide du travail fixé. Le matériel et l'outillage des électriciens sont en général stockés dans un magasin à proximité du chantier ou dans celui-ci. Sur les grands chantiers où le chef circule constamment et ne peut donc pas toujours être contacté au moment où on le veut, un des électriciens garde les clés du magasin. Ses collègues viennent les lui demander et les lui rendent après avoir pris ce dont ils ont besoin. Comme cela a été mentionné plus haut, la responsabilisation des électriciens de l'entreprise et des intérimaires est totale sur ce point et la porte du magasin n'est jamais laissée ouverte.

Le matériel de l'entreprise est généralement marqué du sigle de l'entreprise, comme le bleu de travail et le T-shirt dont les électriciens sont responsables (et qu'on lave en principe tous les week-ends), tandis que les outils personnels ont souvent le nom ou les initiales de leur propriétaire gravés sur eux. Échaudés par les pertes d'outils, les électriciens n'emmènent en principe sur le chantier que les outils dont ils ont (ou auront) besoin pour le travail qui leur est confié. Ces outils sont placés dans un sac en toile, la *baoule*. Les intérimaires qui doivent apporter leurs propres outils ont une conscience encore plus accrue des risques de perte ou de vol. *Ce n'est pas qu'on les vole, c'est qu'on oublie de les rapporter...* me disait un collègue à propos des outils « égarés ». Il y a cependant aussi les vols réels. Sur un chantier, une caisse à outils fut volée dans une pièce pourtant fermée à clef dont on avait fracturé la serrure pendant la nuit. L'échange suivant entre deux électriciens suite à cet incident reflète l'insécurité qui existe quant aux outils dont la valeur économique n'est jamais négligée :

– *Dire que j'ai pensé laisser mes outils là pour le week-end !*

– *Moi jamais. Je les ramène toujours avec moi.*

Le matériel de l'entreprise n'est pas non plus à l'abri des vols sur les chantiers. C'est pourquoi la pratique de ranger le matériel en fin de journée est constamment rappelée par les chefs et, d'après mes observations, intégrée comme un acte naturel par les électriciens lorsqu'ils rangent leur propre outillage. Tout le matériel n'est cependant pas à l'abri d'un oubli, comme ce *touret* (rouleau de câble tout neuf) introuvable sur le chantier un matin. La responsabilisation, abordée au chapitre précédent, est aussi en jeu lors du vol de matériel. Si l'éthique veut que l'on signale tout vol, on évite aussi parfois de faire l'objet de reproches culpabilisants, même si on n'est pas en faute, en ne mentionnant rien. Cette attitude entre cependant en contradiction avec la valeur du courage, effective dans le milieu ouvrier. *Y'a des mecs, quand ils se font piquer un escabeau, ils vont pas le dire pour ne pas se faire engueuler. Moi je le dirais, même si je me fais engueuler.*

Certains matériaux, comme les vis, les écrous, les dominos (les sucres), etc., sont parfois récupérés sur le chantier par les électriciens de l'entreprise où les intérimaires pour leur usage personnel. Il en va de même du cuivre avec l'idée que si on n'en profite pas soi-même, c'est le chef qui en profitera, tout seul ou avec le magasinier lorsqu'il y en a un : *On revend dix francs le kg de cuivre chez le ferrailleur ; quatre francs avec le plastique. Ça arrondit les fins de mois.*

Bien que l'acte consistant à se servir soit discret, la culpabilité semble absente. On parle toutefois quasiment toujours des avantages en nature comme d'un certain « droit d'usage » que l'on peut avoir sur un chantier. *On peut prendre [des choses] mais il faut toujours demander,* est une phrase que j'ai entendue chez plusieurs collègues. Je n'ai jamais cherché à vérifier sa consistance.

L'éthique de la sociabilité solidaire abordée plus haut conduit à prêter les outils personnels que l'on n'utilise pas au collègue dans le besoin. Ceux qui dérogent à ce code du prêt sont sévèrement jugés. Pour exemple, l'échange suivant entre deux électriciens portant au départ sur les conditions de travail et dérivant rapidement sur la conjonction sociabilité/solidarité/prêt d'outil :

– *Le problème c'est à la base. C'est un problème de mentalité.*

– *Oui, c'est ça : la mentalité. Surtout avec des gars comme lui [pointant son interlocuteur aux électriciens présents] qui ne veulent pas prêter leur stabilo…*

– *Chacun ses outils !*

Cet exemple relève toutefois de l'exception, et le prêt d'outils fait partie de l'élémentaire savoir vivre des électriciens. Les intérimaires jouent le jeu autant et, aux dires de certains (que mes observations ont confirmé) parfois plus que les agents de l'entreprise : *Ceux qui ne sont pas de [l'entreprise] seraient presque plus sympas et prêteraient plus volontiers leurs outils.*

Il y a toutefois une logique contradictoire dans le fait de prêter ses outils ou de donner une partie de son matériel (pince pour dénuder les fils, tubes, vis, perceuses, etc.) à ses collègues car si l'outillage est prêté au moment où on n'en a pas besoin, il n'a pas forcément été retourné, ou il peut manquer quand on en a besoin. On prête donc par amabilité, par devoir de sociabilité et par solidarité envers le collègue dans le besoin, mais cela peut conduire à ne plus pouvoir avancer son propre travail ou à ne pas pouvoir le finir au moment voulu.

On pourrait travailler très bien avec de bons outils. Ces outils existent mais on ne les a pas... Le manque de matériel de l'entreprise, comme les perceuses en trop petit nombre par rapport à celui des électriciens sur un chantier, ne favorise pas la communication entre les ouvriers et peut même, dans le pire des cas, engendrer une certaine rivalité entre eux. Face à la carence en matériel, le collègue peut devenir une menace potentielle. Un électricien m'expliquait ainsi sa stratégie pour travailler avec du matériel convenable: *Je m'arrange pour arriver tôt le matin pour avoir un bon outillage avant qu'il ne soit déjà pris.* Le caractère vétuste de l'outillage de l'entreprise est systématiquement mis en exergue par les électriciens qui savent que le travail pourrait se faire dans de meilleures conditions avec un matériel plus approprié: *Notre outillage est antique. Regarde ce téléphone. C'est un généphone qui date de 14-18! On ne s'entend pas et ce n'est pas pratique.*

Le manque de batteries pour perceuses, qui fait que les batteries chargées arrivent vite à manquer, conduit notamment à perdre du temps. On perd aussi du temps à aller chercher le seul ressort métallique disponible sur le chantier pour chauffer et tordre les tubes en plastique. Le manque de nacelles fait que le travail sur l'échafaudage est beaucoup plus long. Une perceuse très grosse et lourde ne facilite pas la manœuvre, surtout sur une échelle elle-même placée sur un échafaudage. Il est unanimement estimé que les conditions matérielles doivent être réunies par les supérieurs pour que le travail s'opère dans de bonnes conditions: *Un bon chef de chantier te procure les outils dont tu as besoin; Quand j'ai le bon outillage, là j'ai envie de travailler.* La non satisfaction de ces critères engendre un mécontentement qui va d'ailleurs jusqu'au dénigrement de l'entreprise: *Une grande société comme ça qui n'a pas un bon outillage, je ne comprends pas.* Les références à la pénurie de matériel adéquat sont fréquentes et reviennent comme un leitmotiv. À propos des gants de protections, un collègue me dit ainsi: *Je ne peux pas travailler avec les gants. Il y a des gants plus fins pour travailler mais ce n'est pas la peine de le demander. On n'a déjà pas beaucoup de matériel.*

Certains outils non conventionnels, comme le cutter, sont employés par les électriciens, notamment à la place du couteau. Un collègue m'expliquait qu'il utilisait son cutter personnel pour dénuder les câbles car il trouvait que c'était plus rapide que d'employer la pince à dénuder. D'après lui, les jeunes en viennent peu à peu aux techniques des anciens, même s'ils en ont appris de nouvelles. Ce même collègue m'expliquait aussi qu'il lui arrivait toutefois de se blesser avec son cutter. Il évitait alors de mentionner la cause véritable de sa blessure car l'emploi du cutter, dangereux et avec lequel on coupe souvent des câbles et des fils par inadvertance, est interdit. À l'infirmerie et à son chef de chantier, l'électricien explique alors que sa blessure provient d'un couteau. Si les chefs se doutent généralement de la vraie cause de la blessure, ils ferment souvent les yeux pour ne pas rédiger une note compromettante sur l'électricien blessé.

Cette ethnographie d'un corps de métier du bâtiment en France dans les années 1990 confirme à quel point le schéma marxiste de la lutte des classes – du temps et de la force de travail vendus aux patrons – est encore opératoire dans certains milieux professionnels. Outre le salaire, objet de revendications syndicales constantes et finalement peu évoqué sur le lieu de travail, les conditions de travail sont constamment et évoquées et rationalisées par les ouvriers. Parmi les autres aspects déterminants de ces conditions de travail, que je n'ai pas développés ici, se trouvent également celui de la reconnaissance de la personne derrière l'employé et du réel désir de travailler moins lorsque le travail est dur et peu valorisant (à ce sujet, les 39 heures de l'époque étaient déjà considérées comme un acquis précieux !), l'objectif restant de plus profiter de son temps… hors travail.

CHRISTIAN GHASARIAN

Bibliographie

Association pour l'électricité en France, 1985, *L'électricité dans l'histoire : problèmes et méthodes,* Presses Universitaires de France.

Copans Jean, 1991, «De l'anthropologie des travailleurs à l'anthropologie de l'entreprise: hypothèses africanistes», *Journal des Anthropologues,* n° 43-44.

Cru Damien & Desjours Christophe, 1985, «La peur et la connaissance des risques dans les métiers du bâtiment», in C. Desjours et al. (eds), *Psychopathologie du travail,* Entreprise Moderne d'Édition.

Daphy Éliane & Raveyre Marie-Françoise, 1989, «'Nous on est du métier': à propos des représentations du travail», in Martine Segalen (ed.), *Anthropologie sociale et ethnologie de la France,* Peeters, Louvain-La-Neuve.

Denoun Philippe, édit., 1992, *Identité & Culture en entreprise,* Publications de l'Université de Paris VII-Denis Diderot.

Desjeux Dominique et al., 1996. *Anthropologie de l'Electricité. Les objets électriques dans la vie quotidienne en France,* Paris: L'Harmattan.

Desjours Christophe, 1994, «Entre souffrance et réappropriation: Le sens du travail», *Politis,* 2e semestre.

Erikson Philippe, 1995a, «Les réflexions branchées d'un ethnologue au courant. Représentations du travail et modes d'apprentissage chez les électriciens de la Cegelec», Laboratoire d'ethnologie et de sociologie comparative, Université de Paris X-Nanterre.

Erikson Philippe, 1995b, «En câblant par la Lorraine... Représentations du travail et modes d'apprentissage chez les électriciens de la Cegelec», Laboratoire d'ethnologie et de sociologie comparative, Université de Paris X-Nanterre.

Ghasarian Christian, 1997, *«Us and them»: Representation of authority among blue collar workers in France,* paper presented at the 96th Annual Meeting of the American Anthropological Association, Washington, D.C., Dec. 19-23, 1997.

Ghasarian Christian, 1999, «La 'vanne' et la 'pression'. Ethnographie d'un chantier de la région de Marseille», *Ethnologie française,* oct. – déc. 1999/4, p. 599-605.

Ghasarian Christian, 1999, «Un ethnologue sur les chantiers», *Performances Humaines & Techniques. Anthropologies et entreprises,* sept- oct.. n° 101, p 8-11.

Ghasarian Christian, 2001, *Tensions & résistances. Une ethnographie des chantiers en France,* Collection Applications de l'Anthropologie, Octares Editions, 172 p.

Ghasarian Christian, 2002, «Un terrain de trente-neuf heures. Réflexions dialogiques sur l'ethnologie en entreprise», in Christian Ghasarian (ed.) *De l'ethnographie à l'anthropologie réflexive. Nouveaux terrains, nouvelles pratiques, nouveaux enjeux,* Armand Colin, Coll. U, Paris.

Guigo Denis, 1994, *Ethnologie des hommes des usines et des bureaux,* Paris: L'Harmattan, coll. Logiques de Gestion.

Jeudy Monique, 1991, «Une expérience d'ethnographie en entreprise», *Journal des Anthropologues,* n°43-44, p. 45-56.

Kaplan Steven Lawrence & Koepp Cynthia J., 1986, *Work in France. Representations, Meaning, Organization, and Practice,* Cornell University Press, and London.

Lepers Leslie et al., 1989, *La lumière du siècle, Cegelec, 1735-1989: Histoire d'un Groupe,* Numéro spécial de *Fil Conducteur*, Cegelec, Levallois.

Lequin Yves & Vandecasteele Sylvie (eds), 199, *L'usine et le bureau. Itinéraires sociaux et professionnels dans l'entreprise du XIXe et XXe siècle,* Presses Universitaires de Lyon.

Linhart Robert, 1978, *L'établi*, Les Editions de Minuit, Paris.

Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (France), 1992, «Les facteurs de pénibilité mentale au Travail», Premières Informations, Service des études et de la statistique, Division Conditions de travail et Relations professionnelles, n° 265.

Muzard Marie, 1993, *Ces grands singes qui nous dirigent. Ethnologie du pouvoir dans l'entreprise.* Paris: Albin Michel.

Peneff Jean, 1996, «Les débuts de l'observation participante ou les premiers sociologues en usine», *Sociologie du travail,* 1/1996: 25-44.

Selim Monique, 1991, «Désacraliser l'entreprise», *Journal des Anthropologues,* n° 43-44.

Weber Florence, 1989, *Le travail à-côté. Etude d'ethnographie ouvrière,* Paris: INRA/EHESS.