

## Formuler les questions d'une enquête

In: Genèses, 4, 1991. Le national. pp. 115-127.

---

Citer ce document / Cite this document :

Kramarz Francis. Formuler les questions d'une enquête. In: Genèses, 4, 1991. Le national. pp. 115-127.

doi : 10.3406/genes.1991.1066

[http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/genes\\_1155-3219\\_1991\\_num\\_4\\_1\\_1066](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/genes_1155-3219_1991_num_4_1_1066)

---

# Formuler les questions d'une enquête

Francis Kramarz

creative  
commons  
BY: Persée

Pour rendre compte de situations, d'actions auxquelles les hommes prennent part, le chercheur en sciences sociales s'appuie sur des outils lui permettant de connaître les phénomènes à analyser<sup>1</sup>. La gamme des méthodes est étendue. Pourtant il ne s'agit jamais de choisir l'une d'entre elles mécaniquement : à l'ethnologue ou l'ethnométhodologue irait l'observation participante, au sociologue du travail la monographie, au sociologue-statisticien ou au politologue l'enquête réalisée sur échantillon représentatif de la population. Tout enseignement renferme de telles mises en garde qui constituent les bases du « métier de sociologue<sup>2</sup> ». Toute méthode engage des principes théoriques. En sens inverse, seuls certains modes de connaissance sont cohérents avec la définition et la construction d'un objet d'étude<sup>3</sup>.

Ainsi, les travaux récents d'Alain Desrosières<sup>4</sup> permettent de comprendre les natures respectives de l'enquête statistique et de la monographie. S'opposent alors comme méthodes, le questionnaire standardisé, industriel, dont l'archétype est l'enquête réalisée par l'Insee, et l'entretien individuel. Dans un cas, on interroge un échantillon représentatif de la population. Dans l'autre on se tourne vers des personnes particulièrement compétentes, des experts ou des individus typiques. Si le sujet des questions et de l'interview est identique ou proche, la formulation des questions et les possibilités de réponses sont différentes. De plus les techniques utilisées par la suite pour analyser les résultats sont très éloignées. D'un côté, des outils statistiques sont mis en œuvre, de l'autre, le récit ayant produit du sens, un type précis peut être cerné. Ainsi par la première, on repère et on décrit des individus à l'aide de critères, par la seconde on procède par ressemblance avec l'individu typique interrogé, interviewé ou défini par l'expert. Chacune renvoie donc à une manière spécifique de construire une totalité.



1. Je tiens à remercier S. Volkoff, A. Desrosières et N. Dodier pour les remarques faites sur une première version de ce texte. En outre, j'ai bénéficié des remarques de L. Boltanski et de ses étudiants lors de la présentation de ce travail à son séminaire de l'EHESS.

2. Pierre Bourdieu, Jean-Claude Chamboredon, Jean-Claude Passeron, *Le métier de sociologue*, Paris-La Haye, EHESS-Mouton, 1973. Cf. en particulier l'introduction.

3. *Ibid.* p. 54 et suiv.

4. Alain Desrosières, « Enquête statistique et monographie », *Cahiers du Centre d'études de l'emploi* : « Justice et justice dans le travail », série Protée, n° 33, Paris, PUF, 1989.

Mais, quelle que soit la méthode adoptée, se pose le problème de la valeur de l'expérience. Le sociologue doit-il par principe mettre en doute le compte rendu de l'expert, la réponse de l'enquêté ? Quel crédit accorder à l'expérience vécue ?

Deux réponses polaires sont envisageables. Elles sont homologues de celles qu'il est possible d'apporter à la question des liens entre sociologie et sciences de la nature.

D'une part, à la suite de Marx, Durkheim, Bourdieu, on doit rompre (autant que faire se peut) avec le sens commun, la perception, l'expérience naïve du sujet<sup>5</sup>. D'autre part, selon Schütz mais aussi des économistes tels Hayek, « les objets de pensée construits par le chercheur en sciences sociales afin de saisir la réalité sociale [doivent être] fondés sur des objets de pensée construits par le sens commun des hommes vivant quotidiennement dans le monde social<sup>6</sup> ». La sociologie est soit une science de la nature<sup>7</sup>, soit une science de la science des acteurs, « une construction du second degré<sup>8</sup> ». Dans le premier cas, il s'agira de mettre « en pièces les totalités concrètes et patentes qui sont données à l'intuition, pour leur substituer l'ensemble des critères abstraits qui les définissent sociologiquement – profession, revenu, niveau d'instruction, etc. –, en interdisant les inductions spontanées qui, par un effet de halo, conduisent à étendre à toute une classe les traits marquants des individus les plus "typiques" en apparence<sup>9</sup> ». Alors que pour le second, le sociologue, en « observateur désintéressé », « n'ayant pas d'ici » à l'intérieur du monde social<sup>10</sup>, « commence par construire des modèles d'actions en cours typiques correspondant aux phénomènes observés<sup>11</sup> ».

On va tenter de préciser les conséquences de ces deux positions sur la manière de formuler des questions. On s'appuiera sur une enquête traitant des conditions de travail réalisée en 1984 par le ministère du Travail et l'Insee dont on a eu à rendre compte des résultats<sup>12</sup>. Nous comprendrons à cette occasion qu'une description pertinente des techniques d'en-



5. *Ibid.* p. 56-57.

6. Alfred Schütz, *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridiens Klincksieck, p. 79.

7. Cf. les restrictions apportées à cette affirmation, ici volontairement simplificatrice, dans P. Bourdieu et al., *Le métier de sociologue*, op. cit., p. 27.

8. A. Schütz, *Le chercheur et le quotidien*, op. cit., p. 79.

9. P. Bourdieu et al., *Le métier de sociologue*, op. cit., p. 28-29.

10. A. Schütz, *Le chercheur et le quotidien*, op. cit., p. 45 et p. 49.

11. *Ibid.*, p. 50.

12. Cf. Francis Kramarz, « Conditions de travail et gestion de la main d'œuvre ouvrière », *Économie et statistique*, n° 186, 1986.

13. Cf. Luc Boltanski, Laurent Thévenot, « Les économies de la grandeur », *Cahiers du Centre d'études de l'emploi*, série Protée, n° 31, Paris, PUF, 1987.

14. Cf. François Héran, « L'assise statistique de la sociologie », *Économie et statistique*, n° 169, 1984 et L. Thévenot, « Introduction : pour une analyse des différentes espèces de conventions et de leurs économies respectives », *Cahiers du Centre d'études de l'emploi* : « Conventions économiques », n° 29, série Protée, Paris, PUF, 1986.

quêtes doit prendre en compte la nature des questions posées. Les critères sont alors définis à partir de principes d'équivalence dont la nature peut être purement industrielle<sup>13</sup>, car issue d'un questionnement composé à partir de variables d'État<sup>14</sup> ou de mesures, mais aussi à partir de réponses engageant la personne interrogée dans sa subjectivité.

## Enquête sur l'enquête

En cherchant à effectuer l'histoire de l'enquête du ministère du Travail sur les conditions de travail, on a interviewé plusieurs personnes ayant participé à des titres divers à sa conception. Les jugements et récriminations recueillis nous ont détourné de l'intention initiale et conduit à nous centrer sur la manière dont ils jugeaient la formulation des questions (cf. encadré ci-contre).

Nous considérerons deux personnages, l'Ergonome et le Syndicaliste qui, tous deux, désirent faire le procès des conditions de travail en France et, bien sûr, les améliorer.

L'Ergonome et son équipe ont mis au point, au début des années 1970, une méthode de mesure des conditions de travail. Cette méthode avait « une vocation de recherche ». « On s'intéress[ait] aux conditions de travail de type répétitif et on essay[ait] de mettre au point une méthode d'analyse qui allait permettre de repérer les principales nuisances d'un poste de travail. » La « méthode est surtout valable pour un travail d'exécution ». Elle consiste en l'observation « pendant une ou deux heures d'un poste de travail pour essayer de voir quelles sont les différentes dimensions. On avait comme appareil un sonomètre, dans la plupart des cas il y avait aussi des problèmes de température, de mesure de l'humidité ». Par exemple, on est amené à mesurer le bruit « tel que perçu par la salarié » et pour ce faire « on se met à la hauteur de sa tête pour, dans ces conditions, enregistrer le bruit que lui-même enregistrerait ». Les instruments utilisés sont donc proches de ceux des ergonomes.

Cette enquête a été réalisée par deux fois, en 1978 et en 1984. S. Volkoff qui a coordonné toute la conception de l'enquête au sein du service des études et des statistiques du ministère du Travail, m'a apporté de nombreuses informations et précisions, en particulier sur le déroulement de cette conception.

L'Insee en a assuré la réalisation sur le terrain. Les ménages échantillonnés devaient répondre à un questionnaire fermé. Le temps de travail constitue le début de l'enquête (questions 6 à 11). On s'intéresse aux horaires, à la façon dont ils sont contrôlés ainsi qu'aux contraintes qu'ils induisent (travail de nuit, le dimanche...). Une autre façon de cerner l'organisation du travail et le contrôle exercé sur les individus consiste à les interroger sur les interruptions survenant au cours de leur journée de travail. Elles peuvent être de natures différentes ; les unes instituées par l'entreprise, pause-repas par exemple, les autres ne le sont pas et résultent d'une absence de travail. Ces points constituent les questions 12 à 17. Le poste de travail est cerné dans les questions 18 à 24 : responsabilité, type, technique, rythme et cycle de travail.

Les questions suivantes (25 à 33) permettent de préciser « l'environnement physique », « la charge physique ». Enfin les deux dernières questions apportent des éléments sur les primes et salaires des personnes interrogées.

Alors qu'il est envisageable dans une enquête auprès d'ouvriers effectuée en entreprises de formuler des questions utilisant des normes, dès qu'on veut interroger des individus (au niveau national) constituant un échantillon représentatif de la population, les seules normes qui restent cohérentes au sein du questionnaire sont celles édictées au niveau national. Dans un premier temps, S. Volkoff a envisagé d'utiliser de telles normes pour formuler certaines questions. Par exemple : « Manipulez-vous des charges de plus de 50 kg ? » Pourtant, pour cerner la manipulation de charges, dans sa totalité industrielle, il faut en mesurer toutes les dimensions : déplacements avec ces charges, façons de les porter, durée de manipulation... Ce qui est possible et cohérent au niveau de l'entreprise pour l'évaluation d'un poste de travail par les méthodes des ergonomes ne l'est pas lors de l'interrogation d'individus au cours d'une enquête nationale. Il faudrait en effet multiplier les questions.

Il s'agit, si c'est possible, de « faire quelque chose d'assez systématique, c'est-à-dire de répertorier l'ensemble des postes d'une activité économique ». Il y a alors « nécessité de faire en quelque sorte un dénombrement préalable [aux mesures elles-mêmes]... On avait en ligne les différents secteurs de production et en colonne on avait déjà répertorié les caractéristiques essentielles du poste de travail ». Ainsi, « tout le processus de mise au point du questionnaire pour lequel nous avons essayé d'avoir des indicateurs relativement simples [...] laissait quand même relativement peu de place à la subjectivité ». Les « mesures physiques de l'environnement posent peu de problèmes ». La difficulté survient lorsque l'on mesure la charge mentale, surtout pour définir le découpage du travail en opérations (pour juger par exemple de la répétitivité). Et là « aucune méthode n'est satisfaisante ». « Les décisions à prendre sont moins objectives », il y a des « difficultés réelles », « il n'y a aucun moyen d'aboutir à une mesure indiscutable ».

La méthode appliquée par l'Ergonome et son équipe relève donc d'une démarche systématique, où il s'agit d'être le plus objectif possible. L'instrument de mesure, par exemple le sonomètre, est mis à la place occupée par l'ouvrier. La mesure est, en ce sens, de la meilleure qualité réalisable. « Il faut faire attention à la situation, au moment où on fait la mesure parce qu'il y a toute une série de précautions à prendre. »

La mesure, son efficacité, sa qualité, son anonymat importent seuls ; la logique d'action, industrielle<sup>15</sup>, est congruente avec une acception du mot « travail » particulièrement présente dans les années 1970 où fut conçue cette enquête.

C'est pourquoi il faut se mettre d'accord « avec syndicats et patrons [...] pour aller analyser telle ou telle entreprise ». Il faut aussi « expliquer à l'ouvrier ou à l'ouvrière, pourquoi on faisait ce travail », « que c'était à vocation de recherche [...], on avait besoin d'expérimenter notre méthode ». « On s'assu-



15. Cf. L. Boltanski, L. Thévenot, « Les économies de la grandeur », *op. cit.*

16. L. Thévenot, « Introduction : pour une analyse des différentes espèces de conventions et ... », *op. cit.*

17. A la suite de L. Boltanski, L. Thévenot, « Les économies de la grandeur », *op. cit.*

rait que l'ouvrier était d'accord pour qu'on puisse l'observer, pour qu'il n'y ait aucune ambiguïté sur les risques pour lui de penser qu'on faisait du chronométrage, d'analyse du travail pour l'entreprise en vue d'une réorganisation ou du contrôle des cadences. » En effet, les méthodes employées sont identiques à celles mises en œuvre lors d'une tentative de rationalisation ou de taylorisation du processus productif. Pour rassurer l'ouvrier, les termes utilisés – expliquer, rechercher, expérimenter, observer – bien qu'ils appartiennent tous au registre scientifique, tentent d'écarter la suspicion du contrôle.

L'équipe de l'Ergonome se place dans un premier temps à un niveau local, dans une entreprise déterminée et un secteur d'activité précis. La méthode devait être appliquée « au niveau le plus décentralisé possible, au niveau de l'atelier » puis « donner une formation aux syndicalistes [...] pour leur permettre d'interpréter notre méthode ». Pourtant, toutes les tentatives de formation vont avorter.

## La position du Syndicaliste

Dans le registre utilisé par les syndicalistes, les personnes sont dotées « d'une égale dignité qui justifie que les charges pesant sur chacune soient égalisées ou compensées par solidarité<sup>16</sup> ». Une logique fondée sur l'intérêt général, la solidarité sera nommée civique<sup>17</sup>. Trois raisons permettent alors de comprendre l'insuccès de l'Ergonome. Le langage civique avec lequel les syndicalistes parlent des conditions de travail est difficilement compatible avec la logique industrielle de la méthode de l'Ergonome ; les syndicalistes s'intéressaient à une évaluation nationale plutôt qu'à des mesures locales et souhaitaient utiliser des ressources développées par eux-mêmes.

Lorsque l'Ergonome propose sa méthode, « les conditions de travail émergent sous forme de lutte dans les entreprises, de remise en cause du taylorisme, des cadences, des conditions de parcellisation du travail », où les

syndicalistes dénoncent les méfaits de l'industrialisation. Or la méthode proposée par l'Ergonome suit des principes similaires (industriels) au taylorisme contesté à cette époque.

Le Syndicaliste va dénoncer cette méthodologie au nom de la réalité des conditions de travail. En premier lieu, la méthode de l'Ergonome ne « mesurait que ce qui était mesurable », c'est-à-dire « une partie de ce qu'on appelait les conditions de travail ». Plus généralement le Syndicaliste dénonce les contraintes industrielles qui pèsent sur l'exercice du travail : les conditions de travail « étaient en fait l'ensemble des conditions de travail tel que l'organisation du travail l'imposait et continue de l'imposer dans un certain nombre d'entreprises ».

De plus, « sur le plan de l'écart entre travail réel et travail commandé, imposé, des approches telles que les approches de l'Ergonome ne peuvent pas mesurer [...] ce n'était pas mesurable à ce niveau parce que ça dépend complètement des acteurs, de la place des acteurs et de la conscience qu'ils ont de la réalité du travail qu'ils effectuent ». Le Syndicaliste privilégie donc l'expression personnelle des conditions de travail. Représentatif de la position de son syndicat, la CFDT, il désire réhabiliter la subjectivité des travailleurs et lui redonner un statut d'outil de perception. En étudiant des points précis, travail posté, travail de nuit, avec l'aide de physiologistes, « on s'est aperçu que les conditions de travail, ça ne se cernait pas comme ça, aussi facilement, c'est-à-dire que ça renvoie à la totalité de la vie et si on regarde bien d'un point de vue physiologique ce qui se passe, et qu'on ne prend pas en considération la façon dont les gens vivent, dans leur vie quotidienne, la vie familiale, sociale, [...], on s'aperçoit qu'on marche à côté de nos pompes ». Il ne suffit pas, par exemple, de mesurer le bruit, « il faut aussi prendre en considération les problèmes d'atmosphère, d'autres paramètres que la seule mesure [...]. Ça va bien ou ça ne va pas. Les

conditions que les gens vivent ». Et seuls les intéressés sont capables d'en parler, ils sont les vrais experts.

Pour voir le « danger » de la méthode de l'Ergonome, « il faut le prendre en terme syndical ». « On [ne] gagne [rien] à additionner [toutes ces mesures] pour dire là c'est très bien, là c'est pas bien. » Additionner est un mot parfaitement choisi, car il appartient une nouvelle fois à un univers de pensée et d'action industriel<sup>18</sup> que le syndicaliste rejette quand il s'agit d'évaluer la totalité d'une situation de travail.

Le Syndicaliste démontre très clairement l'asymétrie entre national et local entraînée par la prégnance de la logique civique lorsqu'il dit : « Les choses sont passées un peu à la trappe, mais dans une période qui n'était pas tellement favorable à ce qu'il y ait des transactions au niveau de l'entreprise sur le problème des conditions de travail, compte tenu d'une remise en cause beaucoup plus fondamentale des conditions de travail en train de s'opérer dans ces années [...]. » Ainsi, une transaction au niveau de l'entreprise, même si elle est juste, est de faible importance, au regard des principes d'équité qui prévalent évidemment au niveau national (pour la nation entière) et qui exigent « une remise en cause » d'autant « plus fondamentale » qu'elle est plus globale.

Le manque, ou l'absence, de contrôle par syndicats et travailleurs (en tant qu'êtres du registre civique) de l'outil de l'Ergonome constitue le dernier point inacceptable pour le Syndicaliste. Il dit à propos de cette méthode, « il y a un risque au moins qu'on ne peut pas prendre si on n'a pas les garanties d'un contrôle par les travailleurs, que ce soit eux qui fassent l'évaluation ». Il faut donc que les vrais experts, les travailleurs, aient la maîtrise totale du processus. Un compromis doit être forgé entre les contraintes industrielles imposées par la méthodologie mise en œuvre, la nécessaire expression de la subjectivité ex-



18. Ce que L. Boltanski et L. Thévenot appellent une « nature », *ibid.*

19. On ne se posera pas dans ce texte la question : faut-il des chiffres ? On trouve des éléments de réponse dans Anne-Françoise Molinié, Serge Volkoff, « Quantifier les conditions de travail ? L'exemple de l'enquête nationale d'octobre 1978 », *Travail et emploi*, n° 11, 1982. Le rapport Theureau-Tort (« Contribution des recherches ergonomiques à la constitution d'une méthodologie d'enquête statistique sur les conditions de travail. Études préliminaires », rapport Sorade, 1977) développe largement un point de vue hostile au chiffre et à l'idée d'exhaustivité.

perte des travailleurs et les ressources civiques des syndicats et des patrons. Ainsi peut-on comprendre pourquoi le Syndicaliste souligne la nécessité d'un « accord sur la méthodologie, sur différentes choses [...] sur la compétence des deux parties ». « Par contre, effectivement, on le voit y compris sur les produits toxiques, quelquefois c'est le labo de l'entreprise qui va faire les mesures. Et après tout pourquoi pas, ils savent aussi bien faire [...] pas la peine de faire venir l'inspection du travail, des gens de l'extérieur, *si on est bien d'accord sur les méthodes*, les moments où on prend les prélèvements [...]. ». Il faut faire confiance aux vrais experts sur la désignation desquels tous doivent s'accorder.

De telles erreurs, si l'on suit le jugement du syndicaliste, ne seront pas rééditées par la personne en charge de la définition du questionnaire de l'enquête mis au point une première fois en 1978 et légèrement modifié en 1984, par Serge Volkoff. On ne dira pas dans cette partie comment les questions ont été définies. Il suffit pour l'instant de savoir qu'elles l'ont été par statisticiens et ergonomes et, dans une moindre mesure, syndicalistes. On montrera par contre en quoi elles conviennent à ces derniers.

## Questionner sur les conditions de travail : opinion, subjectivité, intérêt général...

Le Syndicaliste explique. « On voudrait pouvoir statistiquement cerner les conditions de travail. » Le système de statistiques du CNAM sur les accidents du travail est mauvais « du point de vue du repérage des causes réelles des accidents [...]. Mais on savait que enserrer les conditions de travail dans un système statistique, c'était pas si évident que cela [...] <sup>19</sup>. » Cela amenait à « être très réservé sur ce qu'on enserrait du point de vue scientifique ». Les syndicalistes « préféreraient avoir des points de repérage sur : comment les popula-

tions vivent les conditions de travail, comment ils les voient, comment ils les perçoivent ». Ainsi la formulation des questions, congruente avec le registre utilisé par les syndicalistes, doit s'appuyer sur la perception des individus. En effet, « ça nous dit comment les gens vivent les choses ». Le Syndicaliste dénonce à ce titre la mesure industrielle, scientifique, locale : « c'est pas de la mesure d'entreprise, de situation de travail d'entreprise, c'est de savoir par population quels sont ceux qui se plaignent le plus du bruit ».

Il est donc fondamental de faire parler les gens, de les laisser exprimer leur opinion, se plaindre. Lorsque les questions d'une enquête permettent l'expression de l'opinion, du jugement de la personne considérée par les syndicalistes comme la mieux placée, la plus experte sur la situation réelle (car vécue) de travail, le processus de passage à la nature civique où se fera la revendication se trouve facilité. Le syndicaliste s'appuie donc sur l'opinion afin de mobiliser. Le Syndicaliste insiste sur ce point : il s'agit de « compléter [la méthode de l'Ergonome] sur d'autres aspects [pour voir] comment les gens se perçoivent ». De même quand il répond à la question suivante :

« Je vais reprendre 2 ou 3 questions de l'enquête sur le bruit qui sont :

– Quand vous travaillez, si une personne placée à 2 ou 3 mètres de vous vous adresse la parole (il y a 3 possibilités de réponses) : vous l'entendez si elle parle normalement ; vous l'entendez à condition qu'elle élève la voix ; vous ne pouvez pas l'entendre ?

– Deuxième question : Par ailleurs, subissez-vous parfois des bruits très forts ou très aigus ?

– Et puis une question proche : Y a-t-il, en dehors du bruit, des raisons qui vous empêchent de parler avec vos collègues de travail ?

– Qu'est-ce qui vous satisfait plus dans cette façon de saisir le bruit ? »

La formulation utilisée ici est exactement celle de l'enquête sur les conditions de travail



réalisée par Volkoff. Le Syndicaliste donne les raisons exactes de son approbation :

« C'est évident, là vous discutez avec les acteurs réels qui vous restituent la totalité<sup>20</sup> de leur situation, telle qu'elle est, et non pas telle qu'on peut mesurer dans tel endroit, parce que je n'ai aucune certitude [si je dis] : il y a tant de décibels dans tel atelier. Ce que je ne saurais pas, moi, au travers de cela, c'est combien de temps la personne est exposée. Il peut y avoir un endroit avec énormément de décibels, si c'est cela qu'on mesure on dira : c'est épouvantable. Simplement, des gens n'y sont que d'une manière très aléatoire dans la journée, à ce poste de travail, par contre à un niveau beaucoup plus bas alors que les gens travaillent là en permanence, c'est peut-être beaucoup plus dangereux<sup>21</sup>. Donc on pouvait avoir des statistiques en nombre de décibels, dire ça c'est plus mauvais ou moins bien, ça ne restitue pas la réalité, de mon point de vue, de la même manière que quand les gens disent : "Moi, je peux causer, ou je ne peux pas causer", car quand on dit que les gens ne peuvent pas causer, ça veut dire que ça dépasse tant de décibels, ça signifie qu'il y a des choses à faire dans ce champ-là [...]. »

Encore une fois, il va s'agir de s'appuyer sur le jugement de chaque personne lorsqu'elle dénonce cette mauvaise condition de travail. La personne interrogée doit, lorsqu'elle formule sa réponse, faire intervenir l'intégralité de sa vie : au travail mais aussi chez soi. On peut, en effet, ne pas être indisposé dans la journée par le bruit mais en souffrir le soir ou la nuit. On demande donc un jugement synthétique qui a pu être construit puis formulé lors d'occasions diverses : visite médicale, enquête de l'équipe de l'Ergonome, discussion entre collègues, mal de tête, mouvement revendicatif, reportage à la télévision... Puis, on examinera le nombre d'individus souffrant de telles difficultés. La reconnaissance passe par le nombre. Seule une difficulté reconnue, car dénoncée par une multitude d'enquêtés, sera digne d'intérêt pour le Syndicaliste. De même la question de l'enquête, « L'exécution de votre travail vous impose-t-elle de porter ou de déplacer des charges lourdes ? », satisfait le Syndicaliste « d'abord parce qu'on met en évi-



20. Totalité qui s'oppose au découpage en critères, en « dimensions » (cf. méthode de l'Ergonome), qu'on retrouve au sein des méthodes industrielles.

21. A l'époque, la méthode ici dénoncée par le Syndicaliste n'a pas été adoptée pour plusieurs raisons (énoncées par S. Volkoff) : son prix ; son aspect massif et totalisant contribue à clore le débat ; le fait que si, par exemple, le bruit était inférieur au seuil, il risquerait d'être augmenté.

dence qu'il y a des charges lourdes, que les gens peuvent apprécier ».

Des statisticiens utilisant un registre purement industriel, technique, cherchant à objectiver par la mesure les phénomènes, auraient refusé une telle formulation. Ils l'auraient qualifié d'imprécise, de question d'opinion, ce qui, évalué selon ce registre, est identique à faible qualité. Pour le Syndicaliste, c'est le contraire, car la question « comme elle est une appréciation des gens, elle est un signal comme quoi il y a un problème ». Et il ajoute en insistant :

« [...] après, regardons de plus près le poids réel. Il y a une norme, ça ne doit pas dépasser, si ça dépasse, au patron de trouver les moyens de trouver le bon système. Y compris aux salariés d'éviter le déplacement de cette charge lourde. On met le doigt sur quelque chose à partir du moment où on donne une appréciation qui est celle du salarié, et c'est très important de le savoir d'un point de vue statistique, dans une politique, en quelque sorte, d'évaluation ou même pour repérer des évolutions. C'est inutile de se battre contre les moulins à vent, contre les risques du XIX<sup>e</sup> siècle qui existent encore, mais enfin à l'état[...]. Alors qu'on sait que les gens se plaignent que c'est des charges lourdes. Il y a donc en France un problème qui se trouve posé, qui est vraiment dans une population : des gens se plaignent. Alors, réfléchissons aux transporteurs, réfléchissons aux conditions dans lesquelles les gens les déplacent, réfléchissons à toutes ces questions et prenons des mesures : le poids réel, la situation dans laquelle on déplace une charge, c'est pas tout à fait la même chose quand on prend une charge qu'on la déplace, qu'on la soulève, etc. Est-ce qu'il y a des problèmes de manutention ? Là on va voir des aspects plus riches que si l'on dit dans telle entreprise les poids sont à 15 kg. Là on saura pas... il n'y a rien qui dépasse 15 kg, OK, mais on déplace tant dans la journée, ou dans des conditions telles que [...] »

Seule compte la protestation émise par la personne, l'avis de tout autre expert est sans valeur. La tension présente dans tout diagnostic médical – une plainte du patient peut être niée par l'examen – est tranchée en faveur du travailleur-expert, seul capable d'un jugement

justifié selon toutes les natures. Le médecin ne disposant que des résultats de son examen, doit faire parler le patient lors de la visite s'il veut compléter un jugement fondé uniquement sur les analyses et rendre plus complexe son appréciation.

L'information de l'enquête est donc adéquate ; elle permet de « voir des aspects plus riches que si l'on dit dans telle entreprise les poids sont de 15 kg ». Ainsi on pourrait dire que lorsque le signal est déclenché, il s'agit de mesurer au sein des entreprises si la norme est dépassée. Cette norme est le résultat d'une transaction antérieure. Mais l'instauration de cette norme a pour conséquence l'élimination du corps du travailleur. Alors que l'enquête, telle qu'elle formule son questionnement, ré-introduit ce corps et les douleurs éprouvées dans une analyse des conditions de travail.

La mise en œuvre dans l'enquête statistique de variables produites par l'État constitue un second élément important pour un syndicaliste qui s'occupe des conditions de travail en général. Des variables comme l'âge, le sexe... complètement objectivées, mises en forme par l'état-civil, présentes dans des documents officiels sont cohérentes avec la nature dans laquelle évolue un syndicaliste. En effet, le Syndicaliste note : « La question c'est : est-ce qu'en France, les gens, et statistiquement dans quelle population parmi les hommes, parmi les femmes, on se plaint de charges lourdes ? C'est quand même très différent selon que vous êtes un homme de 30 ou 25 ans, ou un homme de 55 ans, ou une femme, de se plaindre des charges lourdes. » Ces variables sont aisément articulées avec les questions de l'enquête. Elles appartiennent aussi à la nature industrielle en tant que critères statistiques.

Ainsi le Syndicaliste dénonce constamment la mesure jugée réductrice si on la compare à la description des gens, « comment ils perçoivent leurs conditions de travail, pas coupées en rondelles, le petit bout du doigt passé dans le machin ou dans le décibel, mais : "Voici

j'apprécie aujourd'hui mes problèmes, parce qu'on porte trop de charges." » Les syndicalistes « n'ont pas besoin de gens qui viennent observer à la place d'eux mais plutôt en donnant la parole aux gens ».

La position tenue par l'Ergonome est totalement inverse lorsqu'il dénonce les questions d'opinion au nom de la mesure objective. Il va même plus loin en ne dénonçant pas directement et uniquement les questions d'opinion – ce qu'il fait par ailleurs dans un autre texte – mais le principe même de l'enquête auprès des individus :

« On n'a pas du tout évidemment pu envisager une mesure objective, dans la mesure où c'était une enquête auprès des individus. [...] Je ne vois pas, compte tenu du fait qu'on s'adresse à des individus, je crois qu'il n'y avait aucune solution géniale pour faire mieux que ce qui a été fait. »

Bien sûr, le Syndicaliste ressent que la formulation des questions issues de l'enquête est applicable, cohérente dans un registre national et inutilisable au niveau local, où il s'agit « de trouver des solutions », au sein de l'entreprise, car ce doivent être des solutions efficaces, opérationnelles.

Une autre façon d'utiliser la statistique nationale sur les conditions de travail est évoquée par le Syndicaliste. Cette enquête, « c'est intéressant aussi pour les gens dans les entreprises, ils disent : on n'est pas les seuls, il y a beaucoup de gens qui se plaignent de la même manière ».

### ... mesure, objectivité, aliénation

Alors que le Syndicaliste reconstitue la totalité pertinente, la personne, à partir de réponses individuelles, la méthode de l'Ergonome laisse selon ses propres termes « relativement peu de place à la subjectivité ». Mais il souligne malgré tout l'importance du jugement qui présidait à certaines évaluations. Ainsi, « dans la mesure où on augmente le nombre d'opérations, on augmente la charge mentale<sup>22</sup>. C'est



22. On distingue classiquement les charges physique, mentale et psychique. L'évaluation de la charge mentale oblige à prendre en compte des éléments tels que mémorisation, nombre de décisions à effectuer, prises d'informations... La charge psychique est fonction de dangers, de l'environnement (malades graves pour une infirmière par exemple). Mais il ne faut surtout pas assimiler physique à chiffrable et mental à non-chiffrable. Sur ce point cf. Christophe Dejours, « Souffrance et plaisir au travail : l'approche par la psychopathologie du travail », in *Plaisir et souffrance dans le travail*, vol. 1, Paris, CNRS-ministère de la Recherche, 1987.

23. Cf. Alain Laville, « La formation des travailleurs à l'analyse du travail », communication au colloque de São Paulo sur le travail, 1988. Et également sur la construction des conditions de travail par les travailleurs eux-mêmes, Nicolas Dodier, « La construction pratique des conditions de travail », *Sciences sociales et santé*, vol. 3, n° 2, 1985.

24. Les Italiens ont apporté des réponses originales à ces difficultés grâce à la mise en place de carnets de nuisances. Cf. J.-O. Mallet, G. Caille, K. Guilloux, *Changements institutionnels et mutations récentes du dispositif de prévention des risques professionnels en Italie*, rapport GRES31-Toulouse, 1987.

évident que selon la position [...] si c'est un syndicaliste, il avait tendance à l'augmenter, si c'est un technicien qui lui-même avait participé à l'organisation du travail, il avait tendance à sous-estimer le nombre d'opérations ». Plus loin, dans l'interview, l'Ergonome déclare vouloir renvoyer dos à dos à la fois « enquêtes de satisfaction au travail qui intéressent les directions d'entreprise et ceux qui disent : si les salariés revendiquent sur certaines conditions de travail, protestent, c'est cela le critère essentiel ». La raison d'une telle position est alors clairement explicitée à plusieurs reprises : « il y a aussi toute une série de conditions de travail qui sont particulièrement difficiles, qui sont intériorisées, qui sont acceptées ». L'Ergonome développe particulièrement l'exemple du bruit où il cite un médecin du travail : « Oui c'est effrayant, les salariés sont tout à fait inconscients, moi je mesure les progrès de la surdité, et malheureusement personne ne proteste. » Ainsi ce médecin a, lui aussi, ses instruments de mesure, des tests d'audition. Et lui aussi dénonce l'incorporation, l'intériorisation de ce que l'Ergonome nomme dans le même passage « des difficultés ». La méthode de l'Ergonome est donc destinée à objectiver « un certain nombre de difficultés dont les gens ne sont pas conscients ». Dans un questionnement effectué auprès d'individus, « il y a une distorsion très grande entre ce que les gens disent de leurs conditions de travail et la réalité ». Ce qui l'amène à reprocher aux syndicats de ne prendre en compte que ce qui est dit par les salariés. L'exemple du bruit l'amène à dénoncer encore plus fortement, de manière presque caricaturale, cette interrogation d'individus (ici sur leur lieu de travail) : « Très souvent, vous vous adressez à des salariés en leur criant dans l'oreille : "Ça va les problèmes de bruit ?" et qui nous répondent froidement : "Il n'y a pas de problème", alors qu'ils sont manifestement soumis à des intensités de bruit considérables. » D'ailleurs, les travaux des ergonomes prouvent que la première expression des salariés sur leurs condi-

tions de travail est proche de la position du bureau des méthodes<sup>23</sup> sur la construction des conditions de travail par les travailleurs eux-mêmes. On comprend aisément ce que pense l'Ergonome de la formulation de la question de l'enquête sur le bruit : « Je dois dire que moi, je ne vois pas compte tenu du fait qu'on s'adresse à des individus, je crois qu'il n'y avait aucune solution géniale pour faire mieux que ce qui a été fait. » En plus – l'Ergonome ne souligne pas ce point, mais on l'imagine à partir de ce qu'il dit – le passage d'une enquête en entreprise à une enquête faite au domicile des individus interrogés risque d'amplifier ou en tout cas de modifier très fortement et de manière complètement incontrôlée, les réponses faites à des questions telles que celles sur le bruit. Le seul contrôle possible, selon lui, doit se faire à l'aide d'instruments de mesure ; en dernier ressort interroger l'individu sur le lieu de travail est concevable mais l'amènerait à redresser les réponses. Au domicile de l'individu, les réponses obtenues sont d'une tout autre nature<sup>24</sup>.

Les termes de l'alternative sont toujours les mêmes : l'expert est un être industriel (ergonome, sonomètre, médecin) qui objective les conditions de travail et rompt avec les constructions fondées sur l'expérience du salarié (jugé aliéné) ou l'expert est le travailleur lui-même s'appuyant alors sur la totalité de sa vie et des constructions de sa tâche qui lui sont propres.

## La prise en compte des différences individuelles

Dans un questionnaire auprès d'individus, cette question ne se pose pas. « La notion de risque [étant] vraiment très individuelle, selon chacun, dans son activité », même si elle « est plus ou moins bien affûtée », on obtient nécessairement une réponse intégrant une singularité. L'enquête « dit ce que les gens perçoivent ».

La méthode de l'Ergonome tient compte elle aussi des différences entre individus. Mal-

gré tout, l'Ergonome souligne que « c'est la difficulté, sur laquelle on s'étend pas mal dans le livre de présentation de la méthode ; sur la difficulté de distinguer en l'occurrence ce qui tient au poste de travail et ce qui tient en même temps aux caractéristiques du travailleur ». Même si la méthode « étudie essentiellement le poste de travail [...] on ne peut pas ne pas prendre en compte à la fois les caractéristiques du travailleur<sup>25</sup> ». Les singularités individuelles constituent « une limite » à la méthode.

Ainsi, le Syndicaliste comme l'Ergonome éliminent les différences entre individus. L'un rend les individus équivalents en ne s'intéressant, en ne prenant en compte, que leur opinion. En effet tous ceux ayant déclaré manipuler des charges lourdes seront égaux, chacun comptera pour un, quelque soit sa taille, sa force. Il suffit qu'il ait répondu oui à la question. L'autre, en ne s'intéressant qu'au poste de travail, en utilisant les mesures les plus instrumentées possibles, crée une équivalence grâce à l'outil de mesure. Ainsi toutes les personnes, et même tous les postes de travail, pour lesquels le niveau de bruit est de x décibels sont équivalents (sous ce rapport). Ici la machine (sonomètre, thermomètre...) et la mesure, qui en est issue, ont seules une existence.

De même, chacun tente, avec sa méthode, dans son registre, de cerner une totalité cohérente. L'un, l'Ergonome, veut mesurer toutes les dimensions d'un poste de travail. L'autre, le Syndicaliste, veut prendre en compte la totalité des situations de travail. Mais le principe de cohérence est différent. Le premier utilise des critères, ce qu'il appelle des dimensions, dont l'ensemble permet d'évaluer un poste de travail. Le second enregistre des opinions, l'ensemble des opinions émises par un même individu permet de cerner sa situation de travail et de reconstruire une totalité.

Le statisticien d'enquête travaillant selon un registre purement industriel juge comme des questions bien formulées celles qui s'ap-



25. La tournure évoque presque le regret.

26. Selon l'acception donnée précédemment au terme « nature ».

27. P. Bourdieu et al., *Le métier de sociologue*, op. cit., p. 57.

28. Par exemple la rationalité limitée au sens d'Herbert A. Simon ("Rational Decision Making in Business Organization", *American Economic Review*, n° 69, 1979, p. 494-513. D'une façon plus générale, l'opposition entre ces deux techniques procède de fondements identiques aux dualismes holisme-individualisme, explication par les structures-explication par la rationalité individuelle.

29. Pour une présentation de ces deux modes de connaissances et d'évaluation, cf. F. Kramarz, « La comptabilité nationale à la maison », *Cahiers du Centre d'études de l'emploi*, série Protée, Paris, PUF, 1989.

puient sur les variables les plus instituées, sexe, âge, horaires... Il est de ce point de vue proche d'une méthode qui cherche à mesurer les conditions de travail. L'enquête sur ces dernières a pourtant nécessité d'effectuer des compromis avec une nature<sup>26</sup> autre que la nature industrielle.

Les conditions de travail sont mauvaises : ni l'Ergonome, ni le Syndicaliste n'a le moindre doute. Mais comment le montrer ? Comment instruire le procès et apporter des pièces au dossier, auprès de l'ANACT, par exemple ? Deux manières s'opposent. Dans l'une, il faut s'appuyer sur des choses, car les personnes sont aliénées ; elles ne peuvent parler. Dans l'autre, les travailleurs, et en particulier les souffrances de leurs corps, sont appelés à la barre comme témoins. La façon dont est conçue le questionnaire de l'enquête de 1984 sur les conditions de travail est cohérente avec cette seule deuxième posture. Tout au long de ce texte, la position adoptée a été totalement symétrique afin d'explicitier les principes de fonctionnement des techniques étudiées.

Toutefois, si P. Bourdieu, J.-C. Chamboredon et J.-C. Passeron ont raison de constater que les « questions qui se posent objectivement » à un individu sont différentes des « questions qui se posent consciemment<sup>27</sup> » à lui, il faut se demander qui peut décider de leur objectivité. De cette position où le doute est constamment présent, il est logiquement impossible d'épuiser le soupçon : une mesure peut toujours remettre en cause un constat précédent. L'accord ne sera alors réalisable que si une procédure d'arrêt, de décision, est mise en place.

Il existe de nombreuses tentatives pour construire des modèles intermédiaires<sup>28</sup> entre ces deux pôles ou techniques de connaissance. Ainsi les sciences cognitives et, spécialement, les systèmes-experts tentent d'intégrer en un même outil connaissances industrielles (conséquences de résultats d'analyses, de mesures et d'examen comme dans le diagnostic médical) et connaissances d'autres natures, en particulier celles justifiées par l'expérience, le savoir-faire et l'habitude<sup>29</sup>. La constitution d'un questionnaire suppose ce double doigté.