

# Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services par Isabelle Ferreras

Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services  
par Isabelle Ferreras  
Ed. Presses de Sciences Po, 2007, 276 p., 22 euros

**A travers l'expérience de caissiers et de caissières de supermarché, la sociologue Isabelle Ferreras démontre ici que le travail n'est pas une expérience privée et dépolitisée.** D'une part, le travail a une nature politique: on ne travaille pas seulement pour gagner un salaire, mais pour exister aux yeux des autres, pour avoir un statut social, être autonome, donner du sens à sa vie. Ce qui contredit la théorie économique orthodoxe, qui suppose un rapport uniquement instrumental au travail.

Mais, avec l'avènement de la société des services, le travail a également une dimension publique. Les salariés sont au contact quotidien de la clientèle, ce qui fait naître, chez eux, des attentes nouvelles, et souvent déçues, en termes de respect et de dignité. Parallèlement, les stratégies de flexibilisation de la main-d'oeuvre mises en oeuvre par les entreprises les conduisent à continuer de traiter leurs salariés selon un rapport de domesticité, à ne pas les reconnaître comme des citoyens à part entière. Ce qui fait naître des sentiments de frustration et de désabusement du côté des travailleurs et crée d'inévitables situations de conflit.

Globalement, voici un ouvrage dont la démonstration est intéressante. Dommage que son écriture jargonneuse et complexe le rende, au final, assez peu accessible.

Camille Dorival

[Alternatives Economiques - n°259 - Juin 2007](#)

---

## Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services

Isabelle Ferreras, Presses de Sciences po, 2007, 273 p., 22 e.

Xavier de la Vega

C'est à la croisée de la sociologie du travail et de la philosophie politique que se tient l'étude d'Isabelle Ferreras. Car il s'agit tout autant d'analyser l'activité des salariés dans «la société des services» que de reconsidérer le travail de fond en comble, en affirmant son caractère profondément politique. Pour les philosophes Hannah Arendt ou Jürgen Habermas, le travail ne saurait appartenir à la sphère publique, l'espace de l'expression de l'individualité et de la délibération politique. Face à ce déni, I. Ferreras esquisse une petite histoire du travail, conçue comme un long processus

d'émancipation de la sphère privée, de la sortie du servage à l'émergence du salariat et l'affirmation du mouvement ouvrier. Pour la sociologue, la période contemporaine marque une nouvelle étape, où la culture démocratique imprègne les aspirations individuelles au point d'entrer en conflit avec l'ordre «domestique» promu par l'entreprise capitaliste. I. Ferreras a enquêté sur un «cas-limite», l'un des métiers les plus répétitifs et déqualifiés qui soit, celui de la caissière de la grande distribution. Selon la sociologue, l'activité de ces salariées s'inscrit au point de contact entre deux « régimes d'interaction ». Les caissières expriment une aspiration à vivre leurs relations avec les clients ou leur hiérarchie sur le mode «civique démocratique», où chaque partie a droit à un égal respect et à voir son point de vue pris en compte. Cette aspiration se heurte au «régime domestique» impulsé par la direction des établissements. Celle-ci attend des caissières qu'elles « encaissent » avec le sourire les mouvements d'humeur du «client roi», et s'accommode fort bien de l'arbitraire des caissières-chefs qui gèrent leurs équipes sur un mode souvent autoritaire, distribuant faveurs et passe-droit. L'intérêt de cet ouvrage tient autant à la finesse de son analyse du conflit dans la «définition du juste» qui se joue dans le quotidien du travail, qu'à l'interrogation qu'elle porte : la démocratie pourra-t-elle encore rester longtemps à la porte de l'entreprise ?