

ENCADRER DES AUTOMATES. LES APPUIS PRAGMATIQUES DE L'IDENTITE PROFESSIONNELLE.

ALEXANDRA BIDET

CMH-ETT, CNRS

TABLE RONDE 3

Entre la catégorie de « cadres » et la fonction d'autorité hiérarchique, le lien semble s'être distendu. Outre les transformations des modes de gestion des ressources humaines, l'essor de catégories de cadres « professionnels », définis par une fonction d'expertise plus que d'encadrement, nourrit alors souvent le constat d'un statut « en trompe l'œil ».

En présentant des éléments issus d'une recherche menée sur des techniciens de la téléphonie, cette communication entend suggérer l'intérêt d'aller au-delà de ce constat, en mettant entre parenthèse la question même du statut, auquel les possibilités d'action des « cadres » sont encore largement rapportées – puisqu'il définit le périmètre d'intervention des acteurs. Or le statut est-il nécessairement un élément majeur dans la construction des identités professionnelles ? Ne peut-on identifier d'autres sources à leur principe ? La question s'impose d'autant plus que se développent des cadres « experts » ou « professionnels », dont l'activité ne consiste plus tant à encadrer des salariés qu'à piloter des « non-humains » – suivant l'exemple des agents de supervision du trafic téléphonique, qui se distinguent des autres techniciens de l'entreprise par leur indice d'agent de maîtrise, mais n'encadrent et ne rappellent à l'ordre que des automates capricieux.

Si cette relation aux automates peut-être décrite en termes d'encadrement, plus que de pilotage, c'est que pour l'essentiel, comme des employés, les automates « s'auto-démerdent ». De même, plusieurs formes de relations, ou façons d'« encadrer », sont repérables. Pour étudier la façon dont ces agents manipulent les mesures, courbes, commandes informatiques, qui constituent la matière même de leur activité, nous avons croisé l'analyse des récits, des vocabulaires et de dessins réalisés par les dix-huit agents en charge de la supervision du trafic téléphonique d'Ile-de-France. Dans le cadre d'une observation *in situ* de trois mois, nous avons réalisé des entretiens approfondis avec l'ensemble des agents de supervision du centre (n=21). Organisés autour du récit de la trajectoire professionnelle et de l'exercice concret de l'activité de supervision, ils ont été menés sur le poste de travail, face aux consoles et aux écrans. Une première analyse qualitative classique a conduit à distinguer deux façons de narrer l'activité. Elle a été complétée par une analyse lexicale en composantes principales, afin de comparer systématiquement les vocabulaires utilisés, et par une analyse des dessins qui ont accompagné spontanément les entretiens.

Ces trois approches convergent vers l'identification de deux façons d'organiser l'activité : derrière la variabilité des récits, on identifie deux groupes de techniciens, utilisant chacun un vocabulaire spécifique pour décrire l'activité, soit deux rapports distincts à la professionnalité. Chacun des deux vocabulaires témoigne en effet d'une façon d'identifier « un vrai travail » : l'un le renvoie à un travail passé – le soin porté aux machines du réseau ; l'autre le repère dans l'activité présente – la circulation des flux. Nous mettons ainsi en évidence d'autres appuis que le statut dans la construction des identités professionnelles : la mise à l'épreuve d'une *expertise*, saisie ici comme *une façon d'encadrer des automates*.