



**HAL**  
open science

## Compte rendu de Jean-Marc Weller, Fabriquer des actes d'État. Une ethnographie du travail bureaucratique

Tonya Tartour

### ► To cite this version:

Tonya Tartour. Compte rendu de Jean-Marc Weller, Fabriquer des actes d'État. Une ethnographie du travail bureaucratique. Sociologie du Travail, 2019, 61 (4), pp.[en ligne]. 10.4000/sdt.28524 . hal-02967689

**HAL Id: hal-02967689**

**<https://sciencespo.hal.science/hal-02967689v1>**

Submitted on 17 May 2024

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

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



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License



Jean-Marc Weller, *Fabriquer des actes d'État. Une ethnographie du travail bureaucratique*

Economica, Paris, 2018, 320 p.

Tonya Tartour

---



**Édition électronique**

URL : <https://journals.openedition.org/sdt/28524>

DOI : 10.4000/sdt.28524

ISSN : 1777-5701

**Éditeur**

Association pour le développement de la sociologie du travail

Ce document vous est offert par INIST - Centre national de la recherche scientifique (CNRS)



**Référence électronique**

Tonya Tartour, « Jean-Marc Weller, *Fabriquer des actes d'État. Une ethnographie du travail bureaucratique* », *Sociologie du travail* [En ligne], Vol. 61 - n° 4 | Octobre-Décembre 2019, mis en ligne le 01 décembre 2019, consulté le 17 mai 2024. URL : <http://journals.openedition.org/sdt/28524> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/sdt.28524>

---



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont « Tous droits réservés », sauf mention contraire.

**Jean-Marc Weller, *Fabriquer des actes d'État.*  
*Une ethnographie du travail bureaucratique***

**Economica, Paris, 2018, 320 p.**

« Il y a peu d'ethnographes qui se soient intéressés à cet objet méprisé, le dossier », écrivait Bruno Latour en 1985 dans un article programmatique dans lequel il plaidait pour une appréhension commune des métiers de chercheur et de « gratte-papier ». Jean-Marc Weller répond à cette invitation dans cet ouvrage, tiré de son habilitation à diriger des recherches (2016). En arpentant les bureaux de quelques services publics de la même façon qu'un laboratoire de recherche et en faisant l'analyse des dossiers administratifs sans présupposer d'aucune différence formelle ou fonctionnelle avec les traces tangibles laissées par le travail scientifique, Jean-Marc Weller cherche à répondre à la question « comment l'État fait-il pour agir ? » (p. 5) dans une perspective très informée par ses lectures de Bruno Latour, postulant que les dossiers dans les mains des agents administratifs sont la véritable manière d'agir de l'État.

Le livre rassemble une diversité d'enquêtes menées sur une période d'une vingtaine d'années dans des services publics : des caisses de Sécurité sociale, des chambres d'agriculture et des tribunaux de proximité. L'auteur propose une synthèse de ses résultats organisée autour de l'attention donnée au « travail bureaucratique » des agents, et particulièrement aux dispositifs matériels qui l'informent et l'outillent : les dossiers et les bureaux constituent ainsi les deux parties de l'ouvrage. Dans les deux cas, c'est l'agencement physique et topographique de l'objet qui intéresse J.-M. Weller, ainsi que la manière dont ces formes déterminent l'activité et les décisions du bureaucrate.

Bruno Latour et l'*Actor Network Theory* constituent la référence principale, filée tout au long de l'ouvrage. Il suit notamment, à la lettre, la préconisation de son article « Les vues de l'esprit » (Latour, 1985) de s'intéresser « aux yeux et aux mains » de celui qui travaille pour comprendre son activité. Dans cette perspective, il met sur un pied d'égalité l'agent de la Sécurité sociale, celui d'une chambre d'agriculture ou un magistrat de proximité, en s'intéressant aux actions que chacun opère dans le but d'exercer sa charge — attribuer des prestations financières de la politique agricole commune (PAC) ou des remboursements de frais de santé ou encore des sanctions judiciaires — et qui sont comparables.

La première partie de l'ouvrage est centrée sur les dossiers comme équipements du travail des bureaucrates. Sont explorées les manières de raisonner des juges de proximité à travers le suivi des lieux de passage des dossiers (chapitre 1), et les épreuves de rangement et recodage en vue de l'attribution d'aides agricoles de la PAC par la chambre d'agriculture (chapitre 2). Le chapitre suivant (chapitre 3) est réservé à une revue de littérature érudite sur la « paperasserie » comme objet d'étude des sciences sociales et présente centralement l'*Actor Network Theory*. On comprend alors que le travail des bureaucrates et ses infrastructures sont observés comme des « techniques d'inscription et de visualisation » (p. 111) entre réduction et amplification permises par la mise en fiche des situations dans les dossiers.

La deuxième partie concerne les bureaux et la manière dont leur agencement détermine, ou non, le travail et les décisions des bureaucrates. Étudier l'organisation des espaces de travail, et notamment la distinction entre les zones où l'on reçoit les usagers et celles où l'on traite les affaires à l'abri de leur regard, nous dit des choses sur le fonctionnement du service étudié. Ainsi, un travail sur archives et une enquête de terrain nous informent sur l'évolution du fonctionnement de la Sécurité sociale entre conservation d'un grand nombre d'informations et gestion de situations individuelles (chapitre 4). L'organisation

des espaces de travail de deux chambres d'agriculture est ensuite comparée à la manière d'un jeu des sept erreurs. Les écarts d'ordre organisationnel entre les bureaux font apparaître des modes de relation entre professionnels hétérogènes et *in fine* des manières différenciées de traiter les affaires. Au contraire, le travail judiciaire des tribunaux de proximité est d'abord déterminé par la « mobilisation de ressources non réductibles à l'organisation des bureaux » (p. 231). Le chapitre 5 constitue ensuite un moment analytique central dans l'ouvrage, présentant une typologie (voir le tableau de la page 239) à partir de deux axes que sont le mode d'agrégation des affaires (narratif ou calculatoire) et la longueur de la focale — c'est-à-dire les accès offerts à l'agent pour rechercher l'information. Enfin, dans le chapitre 6, J.-M. Weller s'intéresse à « l'expérience morale » des fonctionnaires de ces bureaux en montrant que la nature discrétionnaire de leur travail dépend en fait des capacités de vue qu'offre l'infrastructure, longue ou courte, en avant ou en arrière (nous reviendrons sur ce point).

Le découpage des chapitres par objet tend à dissoudre la force analytique du propos général de l'ouvrage et des apports de l'auteur à une sociologie du travail bureaucratique. À partir de l'exploration des dossiers et des bureaux, J.-M. Weller dégage trois abstractions, empreintes de la théorie de l'acteur-réseau : les instances du travail bureaucratique ; les épreuves d'alignement qu'elles demandent et qui constituent le nœud de l'activité ; l'agrégation et l'hypervision rendues possibles par les formes dossier et bureau.

Les trois instances principales de ce travail — les éléments qui le sous-tendent — sont les textes (les lois, les règlements), les fichiers (comportant les informations sur les usagers) et les usagers (le public). La place prise par chacune des instances varie dans le « réseau » qu'elles forment ensemble, et l'agent comme l'administration doivent sans cesse composer avec ces facteurs.

Les activités observées sont envisagées comme un travail réglementaire dont l'enjeu demeure de dire le droit, c'est-à-dire de faire coïncider ou *aligner* une situation (histoire) avec un récit d'ordre juridique (textes) et de pouvoir y adjoindre les indices matériels recueillis (pièces). L'alignement de ces éléments constitue le cœur du travail décisionnel de l'agent, semblable en cela à celui du chercheur de Bruno Latour. Il distingue deux formes possibles de ce travail de mise en adéquation des informations obtenues : la forme narrative (ou indiciaire) convient pour décrire le travail des juges qui cherchent à créer de la cohérence par le récit qu'ils produisent eux-mêmes ; la forme calculatoire décrit le travail des agents de la Chambre d'agriculture qui vise à paramétrer correctement la « machine » qui effectuera le calcul (p. 96-100).

Les bureaux et les dossiers ont en commun de fonctionner comme des dispositifs visuels d'inscription, des « oligoptiques ». Les dossiers sont le résultat matériel de multiples opérations de recodage des informations qui offrent finalement une réduction opérationnelle et visuelle des situations. Les bureaux dans lesquels s'amoncellent les textes, les fichiers, et où les usagers sont parfois présents, regroupent des informations dans un lieu unique comme les « centres de calcul ». Ce qui compte est la capacité visuelle qu'ils offrent, en arrière et en avant. La vue « en avant » désigne la capacité des agents à imaginer l'aboutissement probable du cas et est donc conditionnée à la détention d'informations suffisantes sur la situation et les textes auxquels elle se rapporte. La vue « en arrière » indique la mémoire des cas traités dans le passé et dont les bureaux intègrent des traces sous diverses formes matérielles (papiers ou informatique, guide de décision pour les cas particuliers, formations) venant compléter le souvenir acquis par l'expérience des professionnels. Les résultats exposés dans les chapitres précédents permettent l'élaboration du tableau récapitulatif des « vues des bureaux » (p. 273) offrant une vision ramassée, une réduction du travail mené au fil de l'ouvrage — et de la carrière de J.-M. Weller.

Cette somme ethnographique est remarquable pour son attention descriptive et didactique (soulignons en particulier l'audace dans les illustrations nombreuses) et permet de dire que l'on a entre les mains un véritable guide méthodologique de l'enquête de terrain. Une des forces majeures de ce livre est aussi l'effort de cohérence entrepris par l'auteur pour faire coïncider (aligner ?) ses observations avec la théorie de l'acteur-réseau. L'érudition de l'auteur sur cette littérature — notamment dans un très grand nombre de savantes notes de bas de page — en fait une contribution précieuse dans sa valeur d'exemple de mise en application de cette théorie, qui apparaît parfois comme aride, à un terrain concret et familier.

Pendant, le décentrement que suppose le passage d'une ethnographie du travail à une analyse par l'*Actor Network Theory* conduit à porter une attention moindre à certaines des dimensions sociales de ce travail. Les effets de hiérarchie, les jeux de pouvoir ou encore les écarts de compétences ne sont que peu exposés comme des facteurs déterminant l'exécution du travail bureaucratique, au profit des agencements matériels et des actes techniques qui le conditionnent. En cela, on se questionne sur l'intérêt de comparer terme à terme des fonctions et statuts professionnels aussi différents que ceux des agents d'une caisse de Sécurité sociale et d'un juge de proximité. Certes, tous deux ont une liberté discrétionnaire contrainte par les ressources disponibles et les règles auxquelles ils ont obligation de se référer ; mais n'y-t-il pas quelque chose de plus fondamentalement différent ? J.-M. Weller le fait lui-même remarquer sur les formes décisionnelles indiciaire et calculatoire. Dans le premier cas, le juge de proximité peut aisément agir sur la décision en travaillant sur la mise en ordre narrative pour la justifier. L'agent d'une caisse d'assurance maladie, lui, paramètre l'objet qui prendra la décision. En cela, ne faudrait-il pas plutôt le comparer au greffier qui, de la même manière, agit d'abord sur les éléments qui sous-tendent la décision sans pouvoir agir directement sur elle ?

#### Référence

Latour, B., 1985, « Les “vues” de l'esprit », *Culture Technique*, n° 14, p. 4-29.

Tonya Tartour  
Centre de sociologie des organisations (CSO)  
UMR 7116 CNRS et Sciences Po  
19, rue Amélie, 75007 Paris, France  
tonya.tartour[at]sciencespo.fr