

Table des matières

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	9
-----------------------------------	----------

PARTIE 1 : LA GENESE D'UN PROJET, SES CHOIX ET SES DEMARCHES.....	13
--	-----------

CHAPITRE 1. GENÈSE DU PROJET DE RECHERCHE, OPTIONS ÉPISTÉMOLOGIQUES, THÉORIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES	13
---	-----------

1. <i>La naissance d'un projet de recherche</i>	<i>13</i>
---	-----------

2. <i>La question de recherche et les grandes options épistémologiques, théoriques et méthodologiques</i>	<i>16</i>
--	-----------

2.1. La question de recherche	16
-------------------------------------	----

2.2. Les grandes caractéristiques de l'approche	17
---	----

2.3. Les emprunts aux disciplines connexes : la notion de <i>street-level bureaucrats</i> et les trois normativités qui guident l'analyse des pratiques.....	18
--	----

3. <i>Les notions-clés empruntées et construites</i>	<i>21</i>
--	-----------

3.1. La notion d'acteur	21
-------------------------------	----

3.2. La notion de « restauration et le maintien de l'ordre public ».....	24
--	----

CHAPITRE 2. LES DÉMARCHES RÉALISÉES ET LE MATÉRIAU RÉCOLTÉ	27
---	-----------

1. <i>Les grandes lignes du dispositif de recherche</i>	<i>27</i>
---	-----------

1.1. Identification des membres spécifiques de deux institutions	27
--	----

1.2. Les étapes de l'enquête.....	29
-----------------------------------	----

2. <i>Le récit réflexif d'une enquête de terrain semée d'embûches.....</i>	<i>33</i>
--	-----------

2.1. Les difficultés d'accès de terrains proches et inconnus : renoncer à l'utopie	35
--	----

2.2. Contrôler son identité et sa place : une « mission impossible »	37
--	----

2.3. S'installer provisoirement et établir des relations : des places mouvantes et les vertus « équilibrantes » du respect.....	42
---	----

3. <i>Le processus d'analyse d'un matériau conséquent et disparate : réduire, organiser et raconter.....</i>	<i>46</i>
--	-----------

3.1. Description du matériau récolté.....	46
---	----

3.2. Découverte du matériau : l'« arrêt sur image » pour échapper au codage évanouissant.....	49
---	----

3.3. Les choix et renoncements nécessaires à l'aboutissement, jamais définitif, de l'analyse : définir et choisir les catégories.....	52
---	----

4. <i>Clarification de quelques choix rédactionnels.....</i>	<i>55</i>
--	-----------

PARTIE 2. LE « TRAVAIL EN ACTE » DES ACTEURS ADMINISTRATIFS	57
--	-----------

INTRODUCTION.....	57
--------------------------	-----------

CHAPITRE 1. LE CONTEXTE DE TRAVAIL DES ACTEURS ADMINISTRATIFS	59
--	-----------

1. <i>Une mission commune de nature administrative</i>	<i>59</i>
--	-----------

2. <i>Des statuts officiels distinctifs et décalés.....</i>	<i>60</i>
---	-----------

2.1. Les statuts en quelques mots	60
---	----

2.2. Des décalages vécus par les acteurs, surtout du monde judiciaire	61
---	----

3. <i>Une structure organisationnelle caractérisée par la hiérarchie et la division du travail.....</i>	<i>64</i>
---	-----------

3.1. Une perception de dédoublement hiérarchique entre structure officielle et position symbolique.....	64
3.2. Une division du travail à plusieurs niveaux qui distingue justice et police.....	69
4. Un cadre spatio-temporel contraignant et porteur de ressources.....	70
4.1. Des espaces de travail.....	70
a. Le bureau individuel, partagé ou collectif : marqueur symbolique de distinction.....	71
b. L'espace hybride peu adapté au travail et ses enjeux sanitaires.....	75
c. Le guichet : visible et accessible.....	77
d. Les espaces de convivialité et d'échange : une différence nette entre justice et police.....	79
e. L'usage prescrit des espaces marqué par la sédentarité vis-à-vis de l'extérieur et la mobilité intra-muros....	81
4.2. Du temps de travail.....	83
a. Les horaires de travail et leurs usages : entre rigueur et souplesse.....	84
b. Les enjeux des temps de travail : contrainte, ressource et tensions.....	88
c. Des rythmes structurés malgré une imprévisibilité largement partagée.....	90
CHAPITRE 2. LE TRAVAIL EN ACTE SOUS LE PRISME DES ACTIVITÉS OBSERVÉES.....	92
1. <i>La gestion quotidienne du flux d'informations.....</i>	92
1.1. Gérer le courrier : une activité à la fois spécifique et partagée.....	93
1.2. Les activités d'encodage : entre paperasse et informatisation.....	95
a. L'encodage informatique et les limites de la standardisation.....	95
b. L'encodage papier : « vestige » d'une époque révolue ou perpétuation d'une nécessité ?.....	97
c. Le traitement quotidien des informations : transférer, localiser, mettre à jour et à disposition.....	99
d. Le classement et l'archivage : la gestion complexe des traces indélébiles.....	101
2. <i>Les activités d'assistance et de service multidimensionnelles.....</i>	104
2.1. Les activités d'assistance, gages d'efficience et de qualité ?.....	105
a. La préparation du travail qui augmente l'efficience et influence la décision.....	105
b. La vérification qui veille à la qualité du travail et qui responsabilise les acteurs.....	108
c. Une assistance qui peut conduire à une délégation d'activités opérationnelles.....	111
2.2. Le service public orienté vers la collectivité ou vers le client ?.....	118
2.3. La dimension relationnelle des activités de service : de l'impersonnalité bureaucratique au service à la clientèle, une « subjectivation » des activités ?.....	120
3. <i>Les activités d'apprentissage et d'entraide.....</i>	125
3.1. Un apprentissage du métier empirique et artisanal soumis à des circonstances problématiques.....	125
3.2. L'entraide comme condition de travail.....	131
CHAPITRE 3. LES PRATIQUES DISCRÈTES ET INDISPENSABLES AU FONCTIONNEMENT QUOTIDIEN.....	135
1. <i>Les titres-jargons bricolés pour permettre une meilleure connaissance et reconnaissance.....</i>	136
1.1. Le faible usage des statuts et titres officiels par les acteurs.....	136
1.2. Les titres-jargons distinctifs qui participent à la construction identitaire et à la reconnaissance au travail....	138
2. <i>Les aménagements qui permettent de s'adapter au cadre spatio-temporel.....</i>	140
2.1. Les processus d'appropriation et de personnalisation répondant à l'uniformisation des espaces de travail..	141
2.2. Les stratégies visant à rééquilibrer temps de travail et temps social.....	144
3. <i>Les routines et bricolages visant à adapter ses activités ou à s'adapter aux activités.....</i>	147
3.1. Les pratiques « techniques » : bricoler et créer les outils.....	147
a. S'adapter aux outils imposés.....	147
b. Créer ses propres outils.....	152
3.2. Les pratiques « relationnelles » : l'importance des relations et de l'ambiance au travail.....	154
a. Privilégier le contact et prêter attention à l'ambiance.....	155
b. Faire plaisir ou les activités « purement altruistes » ?.....	157

c. Gérer les tensions et prendre soin : le rôle maternel de certains secrétaires	159
4. S'adapter aux décisions et aux changements	164
4.1. Des grands et des petits changements qui s'enchaînent et s'accumulent	165
a. Les grands changements ou les « limbes » du management	165
b. Les petits changements ou la superposition du local et du périphérique	167
4.2. Un vécu <i>brutal</i> qui nécessite des adaptations permanentes	171
a. Un vécu qui témoigne de la prégnance d'une logique <i>top-down</i> et provoque une incertitude permanente	171
b. Les effets des changements : parfois porteurs de ressources et toujours synonymes d'adaptations : entre la « débrouille » et la résistance	173
CONCLUSIONS INTERMÉDIAIRES	177
PARTIE 3. TRAVAILLER DANS ET POUR LA JUSTICE PÉNALE ET LA POLICE.....	185
INTRODUCTION.....	185
CHAPITRE 1. LA JUSTICE PÉNALE ET LA POLICE : DES CADRES DE TRAVAIL PORTEURS DE CONTRAINTES ET DE RESSOURCES	187
1. Les conditions d'emploi porteuses de ressources et de contraintes différentes selon les métiers.....	187
1.1. De l'emploi protecteur à une précarisation progressive des travailleurs et du « service public »	188
1.2. Les conditions d'emploi disparates des métiers en charge de la restauration et du maintien de l'ordre public	192
2. Les conditions de travail hétéroclites et emblématiques	196
2.1. Des moyens matériels et humains toujours insuffisants	196
2.2. Visibilité et représentation des besoins du personnel : le poids relatif des forces collectives	199
3. Un environnement de travail bouleversé par la diffusion progressive d'une logique gestionnaire	202
3.1. Un environnement de travail spécifique : bureaucratie professionnelle et inversion hiérarchique	202
3.2. Des changements multiples qui remettent en cause la stabilité accentuent l'imprévisibilité du travail et les incertitudes des travailleurs	205
CHAPITRE 2. LES PLACES IDÉELLES DES ACTEURS ADMINISTRATIFS DANS LA JUSTICE PÉNALE ET LA POLICE.....	208
1. Des missions officielles aux missions idéelles des acteurs.....	209
1.1. Les greffiers, les secrétaires de parquet et le personnel judiciaire	210
a. Greffiers et secrétaires : des « membres » des institutions judiciaires aux statuts et fonctions fixés par le législateur	211
b. Experts, assistants et collaborateurs : le « (petit) personnel » des institutions judiciaires	212
c. Le niveau de précision dégressif des statuts et fonctions officiels qui ouvre la voie aux transferts de tâches vers le personnel de niveau inférieur	214
d. Clarification des missions officielles des greffiers, secrétaires, assistants et collaborateurs	215
1.2. Le personnel <i>administratif</i> des services de police	217
a. Le cadre administratif et logistique : un personnel différent mais « intégré » ?	218
b. Le processus de « calogisation » des services de police	219
1.3. Une mission instrumentale à deux dimensions.....	221
a. La finalité opératoire	221
b. La finalité organisationnelle	222
2. Les places organisationnelles des acteurs.....	224
2.1. Une place dans la structure organisationnelle policière et judiciaire.....	224
a. Une structure policière décentralisée et « entrepreneuriale »	224

b. Une structure judiciaire « classique » mais en pleine mutation.....	226
2.2. Une place dans la division du travail	229
a. La division du travail opérationnel.....	229
b. La division du travail organisationnel	231
2.3. Une place dans l'entonnoir pénal.....	232
3. Les places au sein d'institutions porteuses de normes et de valeurs	235
3.1. Police et justice pénale : des normes, des valeurs et des symboles.....	236
3.2. Une place <i>secondaire</i> dans la définition des normes et valeurs.....	238
3.3. Le force identificatoire des valeurs institutionnelles.....	239
4. Les places idéelles contribuent à la définition d'une identité professionnelle	241
CHAPITRE 3. RELATION DE SERVICE ET ISOLEMENT : LE POIDS DES INTERACTIONS DANS LE TRAVAIL COLLECTIF DE LA JUSTICE PÉNALE ET DE LA POLICE.....	246
1. Une multitude de bénéficiaires qui dessinent des rôles distincts	248
1.1. Vis-à-vis des acteurs opérationnels : un rôle de « bras droit ».....	248
1.2. Vis-à-vis des autorités hiérarchiques : un rôle d'exécutant des injonctions organisationnelles	251
1.3. Vis-à-vis du public : un rôle d'« intermédiaire de première ligne ».....	253
1.4. Vis-à-vis des collègues : un rôle de « participation et construction d'une solidarité technique »	258
2. La participation isolée au travail collectif: emblématique de la fragmentation d'un secteur d'activité	262
3. Une identité professionnelle marquée par les relations horizontales et l'isolement par rapport à la hiérarchie (vertical).....	264
CHAPITRE 4. LES CONTRIBUTIONS DES ACTEURS ADMINISTRATIFS À L'ACTION DE RESTAURATION ET DE MAINTIEN DE L'ORDRE PUBLIC	267
1. Participer à la matérialisation de l'action publique : transformer des situations vécues en matière et en actes administratifs.....	267
1.1. Le travail administratif judiciaire et policier : entre formalisme apparent et production par l'action	269
1.2. Les participations des acteurs administratifs à la mise en forme de l'action policière et judiciaire : le réseau socio-technique, la chaîne et les outils	272
1.3. Participation et responsabilisation accrue au processus de production décisionnel	275
1.4. Des activités de qualification qui témoignent de glissements importants vers les acteurs administratifs	278
2. Participer à la stabilité du modèle bureaucratique : une source de garantie mise en péril ?	281
2.1. Des personnels distincts et complémentaires pour équilibrer le « contrôle bureaucratique »	283
2.2. Des sources de stabilité nécessaires pour faire face à l'imprévisibilité du travail.....	285
2.3. Une stabilité remise en cause par de multiples changements	291
3. Participer à la construction et à la diffusion de savoirs et de pratiques : l'art du métier et la culture professionnelle en péril ?	294
3.1. La nature différenciée des savoirs : entre art et technique ; entre compétence et qualification : l'acquisition des « règles de l'art » du métier.....	294
3.2. Les conditions laborieuses de l'apprentissage sur le tas : emblématiques et lourdes de conséquences.....	298
3.3. Les appuis et sources complémentaires de transmission du métier : les <i>vade-mecum</i> et la diffusion informelle « continue »	301
CONCLUSIONS INTERMÉDIAIRES.....	305

CONCLUSIONS GÉNÉRALES	312
Les participations professionnelles de street-level workers « invisibles »	312
Participer à la définition d'un ordre public sous le contrôle d'un ordre managérial.....	318
<i>POST-SCRIPTUM</i>	322
BIBLIOGRAPHIE.....	327