

Relation de service et métiers relationnels

Jean-Noël Chopart and Frédéric Lesemann

Number 40, Fall 1998

Relation de service et métiers relationnels

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/005152ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/005152ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Lien social et Politiques

ISSN

1204-3206 (print)

1703-9665 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this document

Chopart, J.-N. & Lesemann, F. (1998). Relation de service et métiers relationnels. *Lien social et Politiques*, (40), 5–15. <https://doi.org/10.7202/005152ar>

Présentation

5

Relation de service et métiers relationnels

En 1980, Michael Lipsky publiait un texte intitulé « Street Level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in Public Services ». Ce texte démontrait l'incontournable, et en même temps l'indispensable discrétionarité dont font usage les agents au contact direct du public dans la mise en œuvre des politiques publiques. Cette publication a sans doute constitué un moment déclencheur pour les recherches concernant la socio-économie des services et pour le renouveau de la sociologie des professions.

Lien social et Politiques a choisi de centrer la présente livraison sur le thème « relation de service et métiers relationnels ». Il ne s'agit pas ici de faire un bilan des innombrables travaux maniant conjointement les notions de relation de service et de modernisation des organisations et traitant de la place respective des usagers et des agents ou des professionnels qui leur font face. De tels bilans sont disponibles ailleurs¹. Alimenté principalement par l'héritage de l'école interactionniste de Chicago, ce train de recherches, s'appuyant un peu sur la discipline économique et beaucoup sur la discipline sociologique ou encore sur les sciences administratives et de gestion, arrive aujourd'hui à maturité. Mais notre revue, dont l'objectif est toujours d'interroger le lieu et les moyens d'une articulation entre les différentes formes de sociabilité et les modes d'intervention des institutions, ne pouvait pas ignorer cette question qui fait actualité tant dans la conduite des organisations de travail que dans la réflexion des sciences sociales contemporaines.


Au point de départ de ces réflexions, la prise de conscience d'une dépendance généralisée des institutions et des organisations à leur public ou à leur clientèle contribue à mettre en valeur la position des agents qui sont très précisément chargés, par leur *contact direct avec le public*, d'établir cette interface. Ce constat est en outre transversal et donc duplicable dans de multiples secteurs en dépassant les grandes catégories socio-économiques établies : le marchand et le non marchand, le public et le privé, le secondaire et le tertiaire, etc. Il est tout à fait possible de montrer que ces frontières, autrefois jugées irréductibles, sont bousculées par le concept de *relation de service* qui décrit la spécificité du face à face

entre n'importe quel prestataire et n'importe quel bénéficiaire, quel que soit le contexte institutionnel de sa mise en œuvre.

Cette nouvelle et apparente universalité du concept de relation de service reprend très largement les travaux de Goffman, qui montrait que toute prestation de service, apparentée à un acte de réparation, implique une *coopération* de deux partenaires concernant au moins trois registres : le technique, le contractuel et le civil. À ces trois registres de la coopération goffmanienne, il convient selon certains d'en ajouter un quatrième, le registre civique, ou les ajustements concernent les notions d'équité, de justice et de citoyenneté. Bien que partant d'une tout autre axiomatique (la réévaluation du seul intérêt individuel comme principe d'explication dans la théorie micro-économique standard), l'école des conventions s'intéresse également aux ajustements entre divers « mondes » de référence que nécessiterait toute rencontre entre les acteurs sociaux. Cette école contribue ainsi à renforcer l'intérêt des sciences sociales pour les analyses de *face à face*. De l'ensemble de ces travaux surgit donc une sorte de « dramaturgie » détaillée concernant de nombreuses situations de travail très variées : la vendeuse de grand magasin, le conducteur de bus, l'employé de guichet des organismes sociaux, le conseiller financier de la banque, ou le consultant en management...

Ces travaux de recherche ont considérablement enrichi les connaissances sur les situations de travail et ont permis de remettre en cause la structuration historique des sociologies spécialisées. À une sociologie du travail plutôt franco-européenne échoirait l'étude du secteur secondaire, du travail industriel, des statuts salariés faisant une place importante au travail ouvrier, bref, l'étude des « occupations » selon la terminologie anglo-américaine; la sociologie des professions, plutôt nord-américaine, se consacrerait à l'étude du secteur tertiaire, du travail de service, ciblant plutôt les professions libérales et les tâches nobles de l'éducation, de l'aide ou du soin, celles que la terminologie américaine rassemble sous le terme « professionals ».

Mais l'essor de cette microsociologie fait peu de place à l'impact des organisations et des institutions, comme si l'ensemble des rapports sociaux et des mécanismes de régulation pouvait pratiquement être saisi à partir de l'observation des seules situations de face à face à la périphérie des institutions économiques et sociales. Les grands mouvements structurels tels que la libéralisation des économies, la redéfinition de la place de l'État, les transformations structurelles de la production ou du salariat constituent trop souvent le point aveugle de ces travaux.




Fidèle à sa vocation, *Lien social et Politiques* souhaitait donc replacer l'étude des métiers de la relation dans le contexte plus large de l'évolution des politiques et des équilibres socio-économiques en cherchant à porter le regard non seulement sur le « service en cours » mais aussi sur les dynamiques politiques et sur les lieux où les acteurs débattent et co-construisent les cadres sociaux du service à la personne comme rapport social spécifique : là où cette relation ne se joue plus à deux mais avec des tiers : pouvoirs publics, associations professionnelles ou communautaires, entrepreneurs de service, etc.

Les métiers de l'éducation et de la formation

La première section de ce numéro porte sur les *métiers de l'éducation et de la formation* visant les publics de l'enfance ou de la jeunesse ainsi que leur entourage familial.

Lise DEMAILLY, dont on connaît les travaux sur les professions de l'éducation, ouvre le numéro par une réflexion synthétique sur la notion de relation de service et sur les usages scientifiques et sociaux qui en sont faits aujourd'hui. Retournant aux fondements de la sociologie américaine des professions, largement utilisée aujourd'hui, elle insiste sur le caractère critique des travaux de Goffman et de Hughes, qui visaient à désacraliser les rôles des *professionals*. La législation Taft Hartley Act, qui séparait nettement le statut de ces derniers au regard des simples *occupations*, rencontrait à l'époque les revendications implicites de certains sociologues américains avides d'accéder au rôle reconnu d'experts. Il s'agit alors d'une véritable rupture épistémologique selon laquelle il convient « de traiter ces métiers comme les autres ». Lise Demailly montre ensuite comment la réévaluation de ces travaux novateurs dans l'actuel contexte de modernisation des organisations, de recherche de la productivité et de toute-puissance de l'idéologie managériale se retourne contre le projet fondateur d'objectivation des situations professionnelles. En niant la différence entre public et privé, entre lucratif et non lucratif, la réunification des différents métiers relationnels sous la bannière pseudo-universelle de relation de service ne constitue pas une entreprise scientifique mais tout au contraire une aventure idéologique. Car cette unicité masque la spécificité des métiers relationnels de service public, dont les racines doivent être recherchées, selon Lise Demailly, dans les dimensions socio-politiques, culturelles, éthiques ou interpersonnelles qui les caractérisent. En s'appuyant sur le cas des professions éducatives, cet article offre à voir dans un tableau parlant ce que masque la rhétorique de la compétence lorsqu'elle s'oppose à la rhétorique de la qualification.



Geneviève CRESSON aborde ensuite la question des compétences des agents au contact direct de la petite enfance. Au travers d'un riche recueil de données empiriques, elle insiste sur plusieurs fait saillants. La question des compétences, maniée essentiellement par les formateurs spécialisés qui élaborent des référentiels pour l'instant peu stabilisés et dans un cadre de pénurie relative, conduit à un double paradoxe : pousser à la professionnalisation des personnels permet de maintenir les personnels à statut à l'abri du contact direct et continu des jeunes enfants et, dans le même moment, de laisser dans l'indécision la question du statut des personnes les moins qualifiées qui, elles, assurent au quotidien ce contact. Là encore, la rhétorique de la compétence masque bien souvent des hiérarchisations fondées à la fois sur des réflexes corporatistes et sur des logiques gestionnaires. Plus, malgré l'importance accordée par tous les partenaires au petit enfant (« tout se joue avant six ans »), le maintien de la prise en charge à domicile et l'assimilation, plus ou moins avouée, plus ou moins voulue, de la fonction au rôle privé de mère constituent des obstacles à une réelle professionnalisation du secteur.


Laurence ROULLEAU-BERGER évoque enfin le maniement des compétences dans le domaine de l'insertion professionnelle des jeunes. Fortement enracinés dans une sociologie de l'acteur, les travaux de Laurence Roulleau-Berger sur les jeunes précaires des quartiers de Lyon et de Marseille ont contribué à montrer que la prédictivité d'échec et d'exclusion pour ces jeunes en difficulté pouvait être levée à la condition que certaines ressources (civiques, artistiques, relationnelles) de ces jeunes soient valorisées dans des trajectoires d'insertion sociale et professionnelle qui restent aléatoires. Elle reprend ici son propos en explorant les interactions entre les jeunes et les professionnels de l'insertion. Réutilisant les registres de la compétence relationnelle définis par Goffman, elle propose deux typologies successives de modèles d'action. La familiarité, la démission, la solidarité ou la fermeture définissent les dispositions repérables chez les professionnels. Du côté des jeunes, le caractère « positif » ou « négatif » des dispositions tient surtout à la visibilité des ressources et des formes d'engagement. La rencontre de ces divers registres dans la coproduction d'itinéraires d'insertion entre jeunes et professionnels dépend pour beaucoup de l'aptitude mutuelle des protagonistes à ajuster leurs compétences relationnelles et leurs ressources. Une vision très fréquente chez les professionnels, reposant sur des conceptions trop normatives (représentations « canoniques » de la compétence scolaire ou des formes d'accès au travail salarié ordinaire), explique souvent les processus de discrimination des compétences des jeunes.

Les métiers du travail social

La deuxième section de ce numéro est consacrée aux métiers du *travail social*.

Michel AUTÈS livre une réflexion sur l'utilisation désormais fréquente de la notion de relation de service pour désigner les fonctions et les activités du travail social. Comme Lise Demailly, il montre d'abord que l'arrière-fond de cette façon de désigner, pour légitime qu'elle puisse être, correspond à de profondes mutations dans la conception des politiques sociales, glissant d'un modèle républicain de promotion des individus et des groupes à une vision procédurale, relativement déliée du Droit, de réparation d'individus devenus « incertains ». Dès lors, assimiler le travail social à une simple relation de service fait oublier que la relation de service identitaire n'est pas une relation de service comme une autre. La question du produit de la relation de service social (la nature de la réparation) est discutée par l'auteur. Dans une relation de service ordinaire (dans un contexte technique ou marchand) les compétences relationnelles mobilisées par les protagonistes ne sont que des conditions nécessaires mais non suffisantes à la réalisation d'une fin : la coproduction d'un service rendu identifiable. Michel Autès montre qu'à l'inverse, le « produit » de la relation de service social (le soin, le secours, etc.) est sans doute nécessaire, mais certainement pas suffisant pour expliquer le fonctionnement de la relation de service social. Car ce produit n'est pas la véritable finalité du service mais sert de prétexte au véritable produit attendu, celui de la réparation identitaire. Il n'y a pas de « service » qui soit capable de répondre à la question de la cohésion sociale et du « vivre ensemble ». Il faut donc bien que le travail social demeure « une relation de service sans service ».

Paul-Antoine BIEN-AIMÉ et Louis MAHEU apportent une autre contribution originale au débat en explorant les rapports qu'entretiennent les travailleurs sociaux avec leurs syndicats au Québec. Cette question, assez peu explorée en France, permet d'examiner les paradoxes résultant d'une défense d'un professionnalisme relationnel dans un contexte institué d'organisations, de branche professionnelle et de contrats de travail salarié. L'article, basé sur des travaux de recherche réalisés sur une longue période, permet de décrypter les contradictions entre représentations professionnelles et représentations syndicales. Insistant sur les caractéristiques spécifiques du travail de service social, marqué par la relation avec l'utilisateur, les auteurs soulignent la nécessaire autonomie du professionnel au regard des logiques des institutions et des organisations. Or les résultats globalement positifs du syndicalisme durant la période de croissance dans l'obtention d'un statut favorable pour les mandants ont précisément porté sur les conditions de l'emploi salarié, en ignorant relativement la question de l'autonomie professionnelle. Dans le contexte beaucoup plus tendu d'aujourd'hui, où les rationalisations budgétaires et l'autoritarisme managérial sont de mise, le syndicalisme paraît beaucoup moins apte à représenter les intérêts des professionnels. Le syndicalisme, trop entièrement tourné sur les conditions de l'activité du service, se montre peu capable de prendre en compte la spécificité du travail relationnel et, en particulier, la place



de l'utilisateur dans la coproduction du service. Cela explique pour une grande part la désaffection des travailleurs sociaux pour leurs organisations syndicales.

Enfin, Vincent DUBOIS, à partir d'une recherche qualitative, analyse les interactions entre les agents de première ligne aux guichets des Caisses d'allocations familiales et les cohortes de populations préca-risées, drainées par de nouvelles dispositions sociales touchant aux *minima* sociaux : l'Allocation pour adulte handicapé, l'Allocation pour parent isolé, et surtout le Revenu minimum d'insertion, dont la gestion a été confiée à ces organismes. Un débat de fond divise les gestionnaires de ces organismes. Pour d'aucuns, ces nouvelles fonctions sont exorbitantes; il s'agirait alors de retrouver les missions d'origine (l'aide à la famille); pour d'autres, tout au contraire, ces nouvelles missions sont dignes d'intérêt car elles participent à la cohésion sociale. Vincent Dubois montre qu'au-delà de ces débats, ce sont les pratiques concrètes, tant les demandes « hors normes » des usagers (réassurance, conflit, soutien psychologique) que les réponses qui sont proposées par les agents aux guichets (refus, repli bureaucratique, mais surtout valorisation d'une nouvelle vocation sociale), qui font évoluer ces institutions. La fonctionnarisation d'une institution s'opère surtout à partir de ses usages. Loin d'être négociée au sein des institutions, la fonction d'accueil, qui tend à prendre une importance de plus en plus grande dans les activités de travail social au regard de fonctions plus traditionnelles (service social, conseil familial, traitement éducatif), s'invente au jour le jour, s'enracine dans les pratiques et bouscule le paysage des institutions d'aide et d'action sociale. Mais, en l'absence de politiques vraiment construites (recrutement, formation, modalités de gestion des personnels), ce sont trop souvent les agents de première ligne qui ont à payer le prix de ces mutations.

Les métiers des entreprises à vocation lucrative


La troisième section se distingue très nettement des deux autres en explorant la notion de relation de service dans un tout autre contexte, celui des *entreprises à vocation lucrative*.

Jean GADREY introduit cette section à propos d'une recherche sur le fonctionnement de la Poste en France. Depuis de nombreuses années, cet établissement public est soumis aux contraintes d'une concurrence de la part d'entreprises privées, susceptibles de capter les parts de marché les plus rentables, mais aussi aux exigences comptables de l'actionnaire public, à savoir l'État. De ce fait, l'établissement public se trouve écartelé entre deux exigences : d'une part, celle d'avoir à remplir un mandat de service public (permanence, égalité, équivalence du service rendu, mais aussi mission implicite de concours à la

cohésion sociale) et, d'autre part, celle d'avoir à rendre un service dans un espace de marché ouvert selon lequel la satisfaction des clients-usagers, aux fortunes diverses, prévaut sur toute autre considération. Ce nouvel horizon a déterminé au sein même de l'institution des réflexions comme celle de la recherche du « besoin postal pur », en quelque sorte débarrassé des « scories » du social. Jean Gadrey fait en sorte de prendre au sérieux ce souci de distinguer le service efficace, normal, rentable, du service « hors normes » qu'implique la prise en charge par les agents postaux des populations en difficulté. Une observation attentive du fonctionnement des services de guichet lui permet par généralisation de « chiffrer » le surcoût de ces prestations hors-normes visant des publics en difficulté pour diverses raisons économiques, sociales, culturelles, voire ethniques. Le calcul économique est à double tranchant. D'un point de vue strictement managérial, il pourrait susciter des réflexes d'exclusion et contribuer à rouvrir le débat du « service universel », tant prisé aujourd'hui dans l'espace social européen. À un bout, des prestations minimales obligatoires imposées par la puissance publique à des prestataires mis en concurrence au nom de l'équité; et à l'autre une logique de recherche de profit privilégiant toujours la solvabilité du client-citoyen ! Rassurons le lecteur, l'objectif ici poursuivi est bien plutôt celui de rappeler aux décideurs politiques, mais aussi aux managers, que la solidarité a un coût et qu'il faut en assumer la responsabilité.

L'article de Benoît LÉVESQUE, Paul R. BÉLANGER et Lucie MAGER s'attache à analyser le processus de réingénierie et de modernisation des Caisses populaires et d'économie Desjardins, la plus importante entreprise de services financiers au Québec. Au cœur de cette réorganisation intégrale, l'« orientation client » est priorisée. La relation entre le « professionnel » et le client est ainsi renforcée, alors que les activités routinières sont automatisées. Davantage d'autonomie, de polyvalence, de flexibilité, de travail en équipe sont à la fois offerts et exigés des employés, modifiant d'autant les relations de travail, où les employés ne sont jamais reconnus comme collectif de travail, et les relations de services, où prédominent les principes de gains de productivité et de concurrence. L'analyse montre que la qualité des services offerts aux usagers s'en trouve indéniablement accrue : elle est désormais personnalisée et durable, du moins pour les clients d'une planification financière à long terme. Par contre, pour les usagers des opérations courantes, le service est devenu minimal, le plus souvent automatisé. La question du maintien d'un véritable accès universel aux services bancaires est désormais posée.

Enfin, Angelo SOARÈS étudie la question des qualifications invisibles auxquelles fait appel le travail des caissières de supermarchés dans des contextes socio-économiques apparemment aussi différents que ceux de São Paulo, de Montréal et de Québec. Ces qualifications invisibles — dans le sens qu'elles ne sont pas reconnues — sont d'ordre émotif et même sexuel puisque les caissières sont appelées non seulement à



effectuer le travail formel que tout employeur attend d'elles, mais à entrer en relation parfois intime avec les clients, qui sollicitent leur écoute, leur compassion, voire leur affection sur des registres qui peuvent aller de la confiance à l'agressivité la plus ouverte. Face à ces manifestations, les caissières ont pour conduite de demeurer affables et serviables, de neutraliser toute expression spontanée de leurs sentiments, bref de démontrer des qualités de comportement qui ne sont jamais reconnues et qui pourtant sont constitutives d'un travail que l'on qualifiera simplement de « service de qualité ».

La relation de service : un concept productif ?

La notion de relation de service est en passe de devenir un concept largement partagé par les spécialistes des sciences sociales. Son étayage intellectuel ne fait guère de doute. Il est appuyé par de nombreux travaux empiriques convergents. Et pourtant, la notion de relation de service ne semble pas aussi productive qu'il y paraît à première vue. L'un des responsables de ce numéro a été à l'origine d'un séminaire de recherche portant sur les professionnels au contact direct du public², où diverses disciplines et diverses spécialités se sont confrontées durant de longs mois. Sans doute utile aux participants, ce séminaire n'a pas permis pour autant de déboucher sur une synthèse conclusive facilement valorisable. Ces difficultés, nous les percevons à nouveau dans la présente livraison. Indubitablement, la notion de relation de service fait « corps ». Elle permet d'interroger de façon transversale de nombreuses situations économiques et sociales. Mais en même temps elle dérange. Car elle nous contraint à rompre avec des certitudes établies. Nos savoirs s'appuient en effet sur des dichotomies commodes : le social et le marché, l'intérêt public et l'égoïsme de l'entreprise privée, l'hétéronomie du travail salarié et le maintien de la cohésion sociale... La liste est longue de ces certitudes qui étayaient nos raisonnements et qui sous-tendent nos prises de positions.

Comment penser la production sociale aujourd'hui ? Et comment penser les tensions et les régulations qui marquent déjà, et marqueront encore plus demain, le rapport entre les institutions, les agents, et les publics ou les clientèles ? La question de l'*hétéronomie* du travail devient dans cette perspective un point essentiel. Car dans une production sociale de plus en plus dématérialisée, de plus en plus interpersonnelle, la question est moins de dicter les formes du travail que de savoir capter des ressources : des savoir-faire et des savoir-être. En 1994, Jean Gadrey³, spécialiste de l'économie des services, s'interrogeait sur la plus probable des formes de régulation du travail de service. L'hypothèse d'une *rationalisation industrielle* des services, par la standardisation des procédures, la transformation des services en quasi-produits et l'évaluation quantitative de type industriel, ne lui semblait guère probable même si, on le voit dans ce

numéro, cette tendance est parfois à l'œuvre au sein des organisations. Il suggérait alors que les modes de régulation à venir reposeraient plutôt sur ce qu'il appelait une *rationalisation professionnelle*, par typification des cas, formalisation des procédures et élargissement des critères d'évaluation à la qualité du service rendu, toutes opérations qui nécessitent une délégation et une certaine autonomie des agents.

Mais aujourd'hui, l'absence de réponses claires au regard de cette alternative se traduit plutôt par une sorte d'injonction paradoxale généralisée et par une incorporation des contraintes. Que la tendance soit à la taylorisation (la relation de service étant réduite à sa caricature), qu'elle soit à la professionnalisation (mais alors les agents sont bien souvent laissés seuls face au défi d'avoir à définir eux-mêmes le sens et la valeur de la relation de service), il n'est pas étonnant, dans un tel contexte, que de nombreux travaux soient désormais consacrés à la « souffrance au travail »⁴, comme si les nouvelles formes de la production sociale, en déficit de toute objectivation possible des contraintes et des conflits d'intérêt, renvoyaient sur les seuls individus la question de l'arbitrage.

Comme souvent dans l'histoire, c'est vraisemblablement dans l'émergence de conflits collectifs⁵ sur la question de la captation des ressources (non plus matérielles, cette fois, mais proprement humaines) que des réponses à ces dilemmes pourront être trouvées. Est alors posée l'éternelle question de la capacité prédictive des sciences sociales et de leurs aptitudes à devancer par l'interprétation les nouvelles lignes de fractures que supposent les mutations en cours. Il est bien difficile pour les sciences sociales de « penser au milieu du gué ».

La rubrique « hors thème », introduite depuis le no 37, présente quatre articles issus de thèses ou de travaux de recherche qui s'inscrivent dans la thématique générale de la revue.

Jean Manuel de QUEIROZ explore les controverses entre les deux versions de l'individualisation de nos sociétés contemporaines : la vision « positive », que sous-tend une problématique globale des évolutions sociétales comprises comme un mouvement de *détraditionnalisation*; et la version « négative », axée à l'inverse sur une grille d'interprétation en termes de *désinstitutionnalisation*. C'est au travers des recherches en sociologie de la famille que l'auteur exemplifie son propos, reprenant les travaux de François de Singly, d'une part, et ceux d'Irène Théry, de l'autre. Sa très bonne connaissance de ce champ

de recherches lui permet de dépasser l'impression de dispersion qu'offrent à voir la multiplicité des travaux empiriques et l'éclatement des sous-objets possibles de la sociologie de la famille.

Pour Jean-Marie FECTEAU, la mise en place, en Occident, des premières politiques de prise en charge de l'enfance abandonnée et de la délinquance juvénile présente des traits généraux qui transcendent les États et les pays. Sans minimiser le caractère particulier du développement des politiques nationales en la matière, force est de constater que, dans chaque cas, une série d'enjeux remarquablement similaires se manifeste. Ainsi, on peut déceler un rythme commun à ces réformes, rythme modulé sur une série de ruptures significatives tant dans le regard porté sur l'enfance que dans les stratégies de prise en charge. Mais au-delà d'une certaine synchronie de développement, des questions communes se posent, qui interrogent tant les frontières du pénal et du charitable que celles du privé et du public dans la mise en œuvre des politiques.

Positif ou négatif ? C'est décidément la forme que prennent les grands débats de société aujourd'hui. Nadine RICHEZ-BATTESSI invite à envisager deux alternatives : l'intégration négative et l'intégration positive que suppose l'adoption de l'Union monétaire européenne (UEM) au regard de l'avenir des États-providences dans les différents pays de la communauté. Il s'agit cette fois d'une réflexion en profondeur sur les macro-régulations sociales entre logiques de marchés, logiques politiques et logiques communautaires. Loin d'un manichéisme opposant libéralisme et régulation politique, l'auteur nous offre à voir toutes les implications de l'adoption de l'UEM pour l'avenir des systèmes de protection sociale en Europe. Ce texte écrit avant même que la « vague rose » n'envahisse les pays de la communauté est tout à fait prémonitoire des grands enjeux que les États-nations et leurs gouvernements actuels auront à arbitrer dans les prochaines années.

Enfin, Alba ZALUAR décrit et analyse la crise de légitimité qui frappe la société brésilienne, particulièrement dans les zones métropolitaines et les quartiers populaires aux prises avec la pénétration des organisations criminelles liées au trafic de la drogue. L'augmentation des crimes violents et l'affaiblissement concomitant du politique et du juridique produisent peur et sentiment d'un effondrement de la vie en société chez une population qui s'éloigne des mouvements sociaux et d'une démocratie de participation développés dans les quartiers populaires depuis la fin des années 1970, pour se tourner vers la religion et les sectes afin d'échapper à la catastrophe. Mais ce choix d'un monde sans conflits, sans politique, privé, domestique, paroissial, communautaire tourne le dos à des valeurs et à des règles universelles

constitutives d'un espace public et d'une capacité d'affronter par le politique le problème de la violence et de la corruption qui mine les fondements de la société brésilienne.

Ce numéro consacré à la relation de service et aux métiers relationnels a été conçu à l'origine par Jean-Noël Chopart et Claude Néliste. Ce dernier est décédé subitement en février 1998. Nous lui avons rendu hommage dans le numéro du printemps 1998 de la revue (no 39, p. 161). Nous évoquons avec émotion et reconnaissance la mémoire de ce collègue et ami.

Jean-Noël Chopart
MIRE, Paris

Frédéric Lesemann
INRS-Culture et Société, Montréal

Notes

- ¹ J.-M. Weller, « La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, 3, 1998, p. 365-392.
- ² Jean-Noël Chopart, dir., *Les Professionnels au contact direct du public. Actes du séminaire*, Paris, MIRE, 1996, 611 p., ronéoté.
- ³ Jean Gadrey, « La modernisation des services professionnels. Rationalisation industrielle ou rationalisation professionnelle ? », *Revue française de sociologie*, XXXV, 1994, p. 163-195.
- ⁴ Christophe Dejours, *Travail et usure mentale. Essai de psychopathologie du travail*, Paris, Bayard, 1993.
- ⁵ Voir à ce sujet l'intéressant propos polémique qu'André Gorz consacre à la théorie du « général intellect » dans son dernier ouvrage, *Misère du présent, richesses du possible*.