

sociologie

128

CLAUDETTE LAFAYE

**SOCIOLOGIE
DES
ORGANISATIONS**

**NATHAN
UNIVERSITÉ**

CLAUDETTE LAFAYE

Maître de conférences à l'Université du littoral

C 72

TFG 73

LA SOCIOLOGIE DES ORGANISATIONS

ouvrage publié sous la direction de
François de Singly

NATHAN

Conception de couverture : Noémi Adda
Conception graphique intérieure : Agence Media



« Le photocopillage, c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs.

Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le photocopillage menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération.

En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. »

© Éditions Nathan, Paris, 1996.
ISBN 209190744-8

SOMMAIRE

INTRODUCTION	7
1. LA BUREAUCRATIE COMME POINT DE DÉPART	11
1. Le débat théorique	11
1.1 La bureaucratie moderne comme forme de rationalisation	12
1.2 La mise en évidence de dysfonctionnements	16
2. Les premières investigations empiriques	19
2.1 La réorganisation d'une entreprise industrielle	19
2.2 Une institution publique confrontée à son environnement	23
2.3 Le jeu autour des règles dans deux services publics	25
2. DES ORGANISATIONS FORMELLES À L'ACTION ORGANISÉE	31
1. L'organisation comme système social	32
2. Les comportements des membres des organisations	35
2.1 Trois conceptions des comportements humains	35
2.2 La théorie de la rationalité limitée	38
3. L'analyse stratégique	40
3.1 Les relations de pouvoir au sein des ateliers de la SEITA	41
3.2 Postulats et concepts de l'analyse stratégique	45
3.3 L'analyse des systèmes d'action concrets	48
3. LES ORGANISATIONS EN QUESTIONS	51
1. Les organisations sont-elles des univers rigides ?	51
1.1 Quand l'accent est mis sur la rigidité	51
1.2 Quand l'accent est mis sur la souplesse	53
2. Quel changement pour les organisations ?	54
2.1 Le changement comme crise et comme adaptation	55
2.2 Le changement comme apprentissage collectif	56

2.3 Le changement comme développement	57
2.4 Changement et modernisation.....	59
3. Des organisations indépendantes de leur environnement ?.....	60
3.1 Soumission à l'environnement ou environnement maîtrisé ?	60
3.2 Des frontières floues.....	62
4. Comment sont prises les décisions ?.....	65
4.1 Les multiples formes de la rationalité limitée.....	66
4.2 Des choix ambigus	66
4.3 Les anarchies organisées et le modèle du « <i>garbage can</i> »	67
4. VERS UNE SOCIOLOGIE DE L'ENTREPRISE ?	69
1. Un vide théorique	70
1.1 La sociologie du travail et l'entreprise.....	70
1.2 La sociologie des organisations et l'entreprise	71
2. Les phénomènes identitaires et culturels	72
2.1 Microcultures et sociabilités collectives	72
2.2 L'entreprise : un lieu de production identitaire et culturelle	74
2.3 Un modèle français d'entreprise ?	75
3. La notion de culture d'entreprise	76
3.1 Des hypothèses discutables.....	77
3.2 Culture ouvrière et culture d'entreprise	79
3.3 Le concept de culture en question.....	81
4. Les fondements d'une sociologie de l'entreprise	83
4.1 L'entreprise : entre « société » et « communauté »	84
4.2 L'approche institutionnelle de l'entreprise	85
5. LES ORGANISATIONS VUES D'AILLEURS	89
1. L'organisation comme « montage composite ».....	89
1.1 L'exigence de justification dans les organisations	90
1.2 Une pluralité de régimes d'action	93
2. De la notion d'organisation à celle de champ.....	97
2.1 Champ et système... ..	97
2.2 Le champ administratif et la politique du logement.....	101

3. De la notion d'organisation à celle de réseau	105
3.1 Un affinement de l'analyse stratégique	105
3.2 Un renouvellement de l'analyse des innovations	108
4. Un cas limite : les institutions totales.....	111
4.1 Les caractéristiques des institutions totales	112
4.2 Une notion au caractère heuristique.....	114
CONCLUSION	117
Bibliographie	121

INTRODUCTION

Où commence et où s'arrête la sociologie des organisations ? S'agit-il simplement d'analyser ces groupements organisés que sont les entreprises et les administrations, dont le nombre et la taille n'ont quasiment pas cessé de croître depuis un siècle, ou s'agit-il, à travers cela, de développer une réflexion sur les mécanismes de coopération humaine, sur l'action collective et, ce faisant, de contribuer à penser l'organisation sociale au sens large ? Car il n'y a pas de vie en société sans un minimum d'organisation(s) et d'institutions. Comprendre les règles et la logique de fonctionnement de cette vie collective et des formes de coopération auxquelles elle donne lieu, tel est l'objet de la sociologie des organisations.

Que se passe-t-il dès que des hommes sont conduits à coopérer pour mener à bien les activités les plus diverses, comme produire des biens et des services, dispenser du savoir ou des soins, participer à la vie démocratique ou encore partager une activité de loisir ? Comment fonctionnent ces entités composées d'individus concourant à la réalisation d'un objectif commun ? On voit, ce faisant, que la sociologie des organisations n'a pas les mêmes centres d'intérêts que la sociologie du travail. Cette dernière s'intéresse prioritairement à l'organisation même du travail et de l'activité productive ainsi qu'à ses évolutions. Elle analyse la division du travail, les techniques et leurs transformations ainsi que leurs conséquences sur l'activité humaine et les qualifications. Elle étudie la place prise par le salariat, les luttes et les conflits auquel il donne lieu et s'interroge sur le chômage et ses effets sociaux... Autant d'objets d'investigations délaissés par la sociologie des organisations, préoccupée par ce qui fait qu'un groupement humain tient et ne se délite pas.

Cependant, sociologie du travail et sociologie des organisations ont en commun d'engager leur réflexion sur les processus de rationalisation qui traversent la société occidentale depuis la fin du XIX^e siècle. En particulier, toutes deux s'enracinent dans un vaste programme de recherches expérimentales mené, au début des années 20, dans les ateliers de la General Electric

Company, par Elton Mayo et ses collaborateurs de l'École des relations humaines¹. Ce programme, qui s'est étendu sur plus de six années, s'est efforcé de cerner les effets de l'organisation et des conditions de travail sur la productivité². Si les questionnements qui sont à son fondement relèvent plutôt de la sociologie du travail, un certain nombre de résultats vont servir de points d'appui et d'hypothèses de recherche à la sociologie des organisations. Les chercheurs de l'École des relations humaines soulignent en particulier la complexité humaine des grandes entreprises : ils mettent l'accent sur le fait qu'il existe une vie de groupe au sein des ateliers, que l'individu n'existe pas seul mais qu'il est pris dans une pluralité d'appartenances collectives internes à l'entreprise. Ils identifient toute une organisation informelle qui ne coïncide pas exactement avec l'organisation formelle et technique de l'entreprise. Ce faisant, ces travaux montrent les limites du taylorisme. Mais alors que la sociologie du travail va continuer dans cette voie³, la sociologie des organisations s'oriente vers d'autres questionnements.

C'est aux États-Unis qu'émerge, dans les années 40 et 50, une riche réflexion sur le phénomène de la bureaucratie qui doit beaucoup à Max Weber. Le degré de rationalisation de ces ensembles humains que sont les grandes organisations, les rigidités qui y sont générées, la nature des relations qui s'établissent entre une organisation et ses membres, les rapports que les organisations nouent avec leur environnement constituent autant d'interrogations parcourant aussi bien les premiers travaux de sociologie des organisations que les plus récents.

1. Cf. Elton Mayo, *The Human Problems of an Industrial Civilization*, New York, Macmillan, 1933 ainsi que Fritz J. Roethlisberger, William J. Dickson et H.A. Wright, *Management and the Worker*, Cambridge, Harvard University Press, 1939.

2. La plupart des manuels de sociologie du travail, de sociologie des organisations et de psychologie sociale présentent en détail ces recherches et ces expérimentations portant sur les transformations des conditions de travail. Voir notamment Pierre Desmarez, *La Sociologie industrielle aux États-Unis*, Paris, Armand Colin, 1986 et Marcelle Stroobants, *La Sociologie du travail*, Paris, Nathan, coll. « 128 », 1993.

3. Les orientations sont différentes des deux côtés de l'Atlantique : alors qu'aux États-Unis, les chercheurs ne remettent pas véritablement en question l'organisation scientifique du travail, en France, c'est une réflexion critique, avec des préoccupations d'ordre humaniste, qui se développe dans le sillage des travaux de Georges Friedmann.

En France, la sociologie des organisations prend son essor quinze à vingt ans plus tard avec les recherches menées par Michel Crozier. Celles-ci doivent d'ailleurs beaucoup aux travaux américains qui les ont précédées, au point que lorsqu'on parle aujourd'hui, dans le cadre hexagonal, de sociologie des organisations, il est fréquent de réduire celle-ci aux pionniers américains et au courant de pensée fondé par Michel Crozier. Le parti pris de cet ouvrage est sensiblement différent. S'il nous a semblé essentiel de rendre compte, en détail, des travaux qui ont contribué à faire exister la sociologie des organisations comme une discipline incontournable tant aux États-Unis qu'en France, il nous est apparu tout aussi important d'intégrer d'autres approches. Celles-ci, récentes ou moins récentes, ont en commun d'aider à renouveler la pensée sur les organisations, à travers d'autres problématiques et d'autres références théoriques.

Dans un premier chapitre, on s'attachera à montrer comment l'interrogation sur le phénomène de la bureaucratie constitue le point de départ du développement d'une sociologie des organisations. D'abord théorique, cette réflexion est étayée empiriquement, aux États-Unis, dans les années 40-50, par toute une série de recherches dont on présentera les principales. Dans un deuxième et un troisième chapitre, on évoquera le passage de la notion de bureaucratie à celle d'organisation puis à celle d'action organisée et on développera les problématiques et les travaux empiriques qui accompagnent ce passage. Une large place sera faite à l'école française de sociologie des organisations et à l'analyse stratégique. Le chapitre quatre abordera des réflexions plus récentes, à la charnière de la sociologie des organisations et de la sociologie du travail, qui développent une approche de l'entreprise. Enfin, le cinquième chapitre présentera des analyses qui, si elles sont plus éloignées de la sociologie classique des organisations, peuvent contribuer à son renouvellement⁴.

4. Je voudrais remercier ici tous ceux qui, par leurs relectures et leurs suggestions, ont contribué à la confection de cet ouvrage. Ma gratitude va tout particulièrement à Philippe Corcuff, Agnès Deboulet, François Dubois et Hervé Flanquart.

LA BUREAUCRATIE COMME POINT DE DÉPART

La pensée sur les organisations se développe à travers une interrogation sur la bureaucratie. Max Weber (1864-1920) est unanimement reconnu comme l'initiateur de cette réflexion même si sa contribution sur le sujet se réduit à quelques pages du chapitre trois de son ouvrage *Économie et Société*¹. Cependant, c'est aux États-Unis, dans les années 40 et 50, que les analyses de Weber trouvent un véritable écho. Elles sont commentées, discutées et passées au filtre de nombreuses recherches empiriques. On présentera les principaux termes du débat théorique avant d'exposer quelques-uns des travaux empiriques marquants qui ont contribué à la connaissance du phénomène bureaucratique.

1. LE DÉBAT THÉORIQUE

Si, sous le terme de bureaucratie, on se représente d'emblée une administration faite de lenteurs et de lourdeurs, on s'interdit de comprendre le cheminement de la réflexion au cours de la première moitié du XX^e siècle. C'est, tout au contraire, le degré de rationalisation des ensembles humains qui est au cœur des premières analyses sociologiques et plus particulièrement de la pensée de Max Weber. Celui-ci met l'accent sur le fait que les sociétés modernes occidentales se caractérisent par des phénomènes de rationalisation sans précédent historique qui touchent tout à la fois les représentations et les valeurs, les institutions et les pratiques sociales. Pour Weber, la bureaucratie apparaît comme un de ces instruments de rationalisation dont se dotent les directions des grandes organisations modernes. Ce n'est qu'avec Robert K. Merton que l'équivalence entre bureaucratie et rationalité sera interrogée. Mais avant d'en venir là, il convient de présenter en

1. Paris, Plon, 1971 (réédité aux éditions Presses-Pocket, coll. « Agora », 1995).

détail l'analyse wébérienne en la restituant dans son contexte, celui d'une réflexion sur les formes d'autorité.

1.1 La bureaucratie moderne comme forme de rationalisation

Le point de départ de Max Weber réside dans une analyse des formes d'administration au sens large du terme. Ce qui l'intéresse, ce sont les façons dont les hommes s'y prennent en divers lieux et temps pour gouverner, autrement dit pour imposer une autorité et faire en sorte que la légitimité de celle-ci soit reconnue. Weber distingue trois grandes formes d'autorité : l'autorité à caractère rationnel-légal, de laquelle se rapproche le plus la forme d'administration moderne, l'autorité à caractère traditionnel et l'autorité à caractère charismatique. Pour chacune d'elles, il trace un tableau systématique des principaux traits qui les caractérisent.

L'autorité à caractère rationnel-légal

- Elle est fondée sur le droit. Le droit est conçu comme un ensemble de règles abstraites susceptibles d'être appliquées aux cas particuliers.
- Elle est impersonnelle. Celui qui obéit se soumet au droit ou au règlement et non à la personne de celui qui donne des ordres.
- Elle est organisée selon une hiérarchie des fonctions impliquant un contrôle de l'instance supérieure vis-à-vis de l'instance inférieure, tout en autorisant des possibilités de recours des subordonnés à l'égard des supérieurs.
- Elle repose sur les compétences de ceux qui exercent des fonctions.
- Elle suppose une séparation stricte entre la fonction et la personne qui l'occupe. Les titulaires d'un poste n'en sont pas propriétaires et sont tenus de rendre compte de l'utilisation des moyens qui leur sont confiés. Les ressources de la fonction sont distinctes des ressources privées. Le lieu d'exercice de l'activité est séparé du lieu d'habitation.
- L'essentiel des décisions et des dispositions est écrit.

L'autorité à caractère traditionnel

- Elle repose sur l'adhésion au bien-fondé de dispositions transmises par le temps. C'est la tradition qui confère au détenteur de l'autorité sa légitimité.
- Elle est fondée sur une relation personnalisée : l'obéissance est due à la personne même du détenteur de l'autorité et prend la forme du respect.
- Le détenteur de l'autorité, qui peut être une personne seule ou un groupe, administre en dispensant faveurs et disgrâces et en accordant sa protection à des sujets. Il s'agit d'une relation de type seigneur-sujets.
- Le droit est un droit coutumier.

À la différence de l'autorité rationnelle-légale, l'autorité traditionnelle ne s'appuie pas sur la qualification des détenteurs des charges. Celles-ci sont octroyées en récompense de bons et loyaux services et selon le bon vouloir du détenteur de l'autorité puis deviennent durables par transmission héréditaire. La hiérarchie n'est pas fonctionnelle comme dans la figure précédente mais repose sur des liens de dépendance personnelle.

L'autorité à caractère charismatique

- Elle est fondée sur la valeur exemplaire d'une personne et sur la reconnaissance de son caractère sacré, extraordinaire, voire héroïque...
- C'est une relation de prophète à adeptes qui implique la révélation d'un héros et sa vénération.
- Son caractère est éminemment instable, à la différence des deux figures précédentes où le droit et la tradition assuraient une stabilité. Si le détenteur du pouvoir paraît abandonné par la grâce, son autorité s'effrite.
- Le groupe constitué par le chef charismatique et ses adeptes forme une communauté émotionnelle.

Il est essentiel de préciser qu'à travers ce répertoire des caractéristiques des différentes formes d'autorité, Weber n'entend pas faire une description de la réalité empirique. Il ne rend pas compte de formes d'administration telles qu'on peut les observer dans la vie quotidienne présente ou passée. Par conséquent, aucun exercice concret de l'autorité ne se confond exactement avec l'une ou l'autre des trois formes précédentes. En effet, celles-ci sont des types idéaux, c'est-à-dire des constructions théoriques.

La notion d'idéal-type est au cœur de la sociologie de Max Weber et ne se confond pas avec une simple typologie. Par conséquent, les trois formes d'autorité précédemment dégagées ne sont pas une classification. Dès lors, qu'est-ce qu'un idéal-type et à quoi sert-il ? Weber précise cette notion dans les *Essais sur la théorie de la science*², L'idéal-type est une construction du chercheur, un « tableau de pensée » que l'on ne trouve nulle part empiriquement. Dès lors, le terme idéal, qui compose la notion d'idéal-type, doit être compris dans son acception première : qui est conçu ou représenté dans l'esprit. Toutefois, s'il n'est pas un exposé du réel, il est construit à partir de celui-ci et se présente en quelque sorte comme une épure de la réalité construite à partir de plusieurs fragments de celle-ci.

Le chercheur est amené à construire des types idéaux pour guider l'élaboration de ses hypothèses de travail. Et Weber insiste bien sur le fait que l'idéal-type n'est pas un but mais un moyen de connaissance : un instrument destiné à opérer des comparaisons et donc aussi à mesurer des écarts avec la réalité observée.

Préciser la notion d'idéal-type permet de clarifier le statut des trois formes d'autorité distinguées par Weber. Celles-ci sont des constructions théoriques élaborées à la seule fin de leur comparer des éléments de la réalité empirique et historique. En effet, cette dernière est beaucoup plus composite. Les modes d'administration concrets se présentent souvent comme des mixtes entre les différents types idéaux d'autorité même si, selon Weber, la société industrielle moderne s'accompagne du développement de l'autorité rationnelle-légale. Il n'est donc pas rare de trouver des chefs charismatiques ou traditionnels au sein d'organisations dont le fonctionnement se rapproche de l'idéal-type rationnel-légal.

En dépit du constat du caractère composite de la réalité empirique, la tentation est grande d'illustrer l'idéal-type à partir d'exemples concrets. Weber ne récuse pas ce procédé tout en mettant en garde contre ses dangers : d'une part, les données empiriques peuvent apparaître comme étant au service de la théorie, d'autre part, on risque de prendre le modèle

2. Paris, Plon, 1965 (réédité aux éditions Presses-Pocket, collection « Agora », 1992).

pour la réalité. Des lectures rapides de Weber ont ainsi conduit à considérer que l'idéal-type de l'autorité à caractère rationnel-légal se confondait avec la réalité empirique des organisations bureaucratiques. Car Weber illustre cet idéal-type à travers l'exemple de la direction administrative bureaucratique dont les caractéristiques formelles sont celles qui se rapprochent le plus du modèle qu'il a construit.

Une illustration empirique : la direction administrative bureaucratique

- Celle-ci se compose de fonctionnaires personnellement libres qui n'obéissent qu'aux devoirs de leur fonction ;
- la hiérarchie est organisée à des fins fonctionnelles ;
- les attributions sont étroitement liées à la fonction occupée. Elles sont définies dans un contrat ;
- la sélection est ouverte et repose sur la qualification professionnelle révélée par un examen et attestée par un diplôme ;
- les rétributions sont des appointements fixes gradués selon le rang hiérarchique auquel correspondent les responsabilités assumées ;
- la fonction est l'unique ou principale occupation et n'est pas appropriable ;
- l'avancement résulte de l'ancienneté et du jugement des supérieurs ;
- les fonctionnaires sont soumis à une discipline ainsi qu'à un contrôle.

Ces traits de la direction administrative bureaucratique la rapprochent fortement de l'idéal-type de l'autorité à caractère rationnel-légal. Weber indique que cette forme d'organisation se retrouve dans toutes sortes d'entreprises. Il précise également qu'une telle organisation présente la forme d'administration la plus rationnelle sur le plan formel, de par son exigence de conformité réglementaire, de par son caractère de prévisibilité et en raison de sa précision technique. Selon lui, la nécessité de l'administration de masse, tant des biens que des personnes, rend la bureaucratie inévitable. Et Weber de souligner : « On n'a que le choix entre la "bureaucratisation" et la "dilettantisation" de l'administration (1971, p. 229). »

Attaché à mettre l'accent sur les modes de rationalisation qui caractérisent la société de son époque, Weber ne s'intéresse pas à ce qui se passe au

sein des bureaucraties. Tout au plus note-t-il que l'essor des formes bureaucratiques s'accompagne du développement de l'impersonnalité car le fonctionnaire remplit sa fonction sans considération de la personne humaine.

Weber ne nous apprend donc rien sur les détails du fonctionnement concret des organisations bureaucratiques. Là n'est pas son propos. L'idéal-type n'est pas la réalité mais il peut aider à l'appréhender. Il constitue une construction rigoureuse et stable à laquelle pourront être comparées les formes bureaucratiques empiriques, ce que ne manqueront pas de faire ses successeurs. Weber a ouvert la voie et de nombreux travaux, soucieux d'élucider les paradoxes du phénomène bureaucratique, suivront.

Au-delà de son apport spécifique à l'analyse de la bureaucratie, la réflexion plus globale de Weber sur les différentes formes d'autorité constitue l'autre versant, souvent ignoré ou négligé, de sa contribution à la sociologie des organisations. En effet, et Weber le note, les organisations empiriques sont souvent composites et mêlent en leur sein plusieurs formes d'autorité. Cerner les modalités de leur coexistence et les éventuelles tensions qui en résultent peut constituer une voie de recherche fructueuse.

Enfin, si Weber a signalé les glissements possibles entre la forme d'autorité charismatique et la forme d'autorité traditionnelle, à travers notamment l'analyse de la « routinisation » du charisme, il est resté silencieux sur les modalités de passage vers le mode d'autorité rationnel-légal. La façon dont celui-ci parvient à imposer sa légitimité n'est pas résolue.

1.2 La mise en évidence de dysfonctionnements

Le développement croissant des structures bureaucratiques, tant publiques que privées, apparaît comme un trait marquant des sociétés industrielles au ^{xx}e siècle. Si les chercheurs américains qui se penchent sur l'étude des grandes organisations ne remettent pas en cause ce constat webérien, ils orientent leurs investigations vers un domaine que celui-ci avait quelque peu délaissé : les effets produits par de telles structures.

Robert K. Merton, l'un des chefs de file avec Talcott Parsons du courant structuro-fonctionnaliste de la sociologie américaine, propose une relecture