

## **JOURNEE D'ETUDE**

26 mai 2014, Paris, ENS Ulm (salle Dussane)

# **Mesurer la qualité de la vie dans la cité et au travail : Projet managérial ou phénomène démocratique ?**

### **Appel à communications**

Mesurer, évaluer, quantifier : que signifient ces activités pour la vie sociale contemporaine ? La question traverse aujourd'hui les sciences sociales, comme le débat public. Indicateur de Développement Humain, Bonheur National Brut, Performance sociale, etc. : de nombreux indicateurs ont été élaborés ces dernières années afin de promouvoir d'autres critères d'évaluation et de pilotage que ceux portés par les indicateurs économiques et monétaires dominants, qu'ils visent la croissance du Produit National Brut, de la Valeur Actionnariale ou autres ROI. Paradoxalement, cette entreprise de revalorisation d'une dimension qualitative oubliée étend le champ du quantitatif en accordant une place centrale à la mesure.

Maints domaines de la vie sociale ont connu des processus variés de managérialisation ou d'économicisation de leurs activités. L'indice et l'opérateur le plus manifeste est la diffusion croissante de la mesure, notamment quantitative : orienter l'activité publique, organisationnelle ou individuelle, passe de plus en plus par une mise en chiffres et en mesures. L'un des principaux vecteurs de cette transformation est l'exigence de qualité. Qualité des produits, qualité du travail, qualité du territoire, qualité des processus, qualité sociale des entreprises, qualité de l'environnement, qualité de la recherche, qualité de la régulation : le discours de la qualité, et les dispositifs visant à la mesurer et à la garantir – indicateurs, normes, classements, scores, notations, palmarès, procédures d'audit, etc. – jouent, depuis plusieurs décennies, un rôle croissant, bien repéré et documenté par la littérature, dans les milieux aussi bien économiques et organisationnels que politiques et sociaux.

Comment interpréter cette évolution de la mesure de la vie sociale vers une mesure en termes de qualité ? Et que penser du développement, dans ce cadre, d'une mesure de la qualité de la vie ? Faut-il voir là seulement le signe d'une attente de plus en plus forte et prégnante de contrôle, comme si le

contrôle de la qualité portait la promesse d'une réalité sociale parfaitement transparente et maîtrisée ? De quelles manières le lien entre qualité et mesure affecte-t-il la genèse des pratiques de calcul et les dynamiques de coordination, de négociation et de critique qui les accompagnent ? Comment ces questions pénètrent-elles le débat public sur la mesure du social ? Que nous apprend le fait que ces débats concernent tout à la fois les formes et méthodes de mesure et les conceptions de la qualité qu'elles véhiculent ?

Avec les deux domaines de la qualité de la vie au travail et à l'échelle territoriale, cette journée d'étude choisit des objets riches en expérimentations et en débats, pouvant être abordés à partir de perspectives variées. L'objectif principal est d'interroger les enjeux des mesures, standards et classements élaborés autour de ces qualités de la vie, leurs effets sur les arènes publiques et sur les façons de faire émerger, en démocratie, ce à quoi nous tenons (Dewey, 2011).

### **Un arrière-plan de débats foisonnants**

D'importantes traditions de recherche se sont intéressées aux pratiques de quantification et de mesure des qualités : l'économie des conventions et la sociologie dite des « grandeurs » (Eymard-Duvernay, 1989 ; Boltanski, Thévenot, 1991), la socio-économie de la qualité (Karpik, 1989 ; Cochoy, 2002), la sociologie de la quantification (Desrosières, 1993) les sciences de gestion, la science politique et la sociologie des politiques publiques, ainsi que les approches, issues de la sociologie des sciences et des techniques, attentives aux formes et aux rôles des pratiques de calcul.

Dans la littérature sur les pratiques managériales, les dispositifs de mesure, en matière notamment de qualité et d'audit, ont donné lieu assez tôt à une importante réflexion sur les normes organisationnelles et les mythes sociaux assurant la prolifération de nouvelles métrologies (par exemple Power, 2004). Cette attention portée aux pratiques et aux instruments de mesure (voir aussi le courant des *Accounting Studies* ; Miller, 2008) se retrouve dans la lignée de travaux qui, principalement en sociologie et en sciences politiques, documentent le rôle croissant des outils de mesure au cœur des transformations de l'action publique, que ce soit à travers un intérêt pour les instruments de gouvernement (Lascoumes, Le Galès, 2004), le rôle du gouvernement par les nombres (Desrosières, 2008 ; RFSE, 2010), la construction de forums hybrides (Callon, Lascoumes, Barthes, 2001), la normalisation (Borraz, 2007 ; Higgins, Lerner, 2010), ou les indicateurs des politiques économiques et sociales (Salais, 2004 ; 2006). Ce riche corpus de littérature, qui s'étend du domaine de l'entreprise à celui de l'action publique, déploie une pluralité de regards, complémentaires et parfois divergents.

Tout un courant s'est ainsi centré sur la dimension politique des pratiques de calcul, à partir aussi

d'une discussion des travaux de M. Foucault. Dans cette perspective, les dispositifs calculatoires de plus en plus sophistiqués (en particulier dans le domaine de l'audit et du *quality management*) sont parfois saisis comme la marque d'une tendance généralisée au calcul de la vie sociale, via des dispositifs relevant à la fois de techniques de gouvernement et de techniques de soi. La prolifération de discours et de technologies de mesures de la qualité hors de l'univers de l'entreprise marquerait un mouvement de « managérialisation » du social sous la houlette des impératifs de contrôle, de transparence et de responsabilité (voir Shore, Wright, 2000) et une orientation plus technocratique de l'action politique. Ce mouvement est relié parfois à une « mise en marché » croissante de la vie sociale (en particulier de domaines laissés traditionnellement à l'écart du monde marchand) sous le poids du *New Public Management* (voir Shore 2008 sur les universités). On pense par exemple à la généralisation de l'audit dans le monde de l'éducation (voir Morley, 2003).

D'autres travaux s'intéressent davantage aux dynamiques sociotechniques sous-jacentes à l'attribution de qualités (Callon, Méadel, Rabeharisoa, 2002), et à la façon dont la mesure formate la réalité sociale, sous l'angle en particulier de la façon dont les acteurs impliqués s'appréhendent les uns les autres (Mac Kenzie, 2006). L'attention vise alors plus largement la diversification des espaces de mesure, et la prolifération des agences de calcul au sein des interactions entre humains et non-humains. Une telle perspective conduit à souligner la nature distribuée de la mesure, donc une forme de politisation qui, pour les tenants de la démocratie technique, remet en cause la fatalité de l'hégémonie des pratiques de calcul (Callon, Muniesa, 2005).

Les perspectives mentionnées ci-dessus dressent aussi le cadre théorique des débats concernant plus spécifiquement la qualité de vie et sa mesure. Ces débats sont d'autant plus vifs que de telles mesures n'ont de cesse de se multiplier. Ils interrogent à la fois les aspects conceptuels et méthodologiques (Stiglitz, Sen, Fitoussi, 2009) et les façons de concevoir les ressorts, les conséquences et les logiques des mesures de la qualité de la vie (voir par exemple Rapley, 2003 ; Wahlberg, 2007). La notion de qualité de vie apparaît à la fois centrale et fuyante, puissante et mal définie ; les réflexions autour de sa mesure laissent bien des questions ouvertes (autour des notions de calcul, qualité et vie, voir Doria, 2013). Que signifie la notion de qualité de la vie ? Qu'est-ce qu'entreprendre sa mesure ? Cela a-t-il une signification particulière pour nos démocraties ? Ces questions pourront être traitées d'une manière aussi libre et ouverte que possible. Il ne s'agit pas de se contenter de regarder la mesure de la qualité de vie à la lumière d'une idée préconçue de la raison calculatoire, de ses fondements et de ses implications, comme on le fait en associant d'emblée le calcul à la managérialisation ou à la marchandisation du social.

Il ne s'agit pas non plus de sous-estimer l'importance d'une réflexion sur les liens entre mise en mesure et marchandisation, que ce soit sur le terrain du travail ou des territoires. Mais se focaliser sur la dénonciation d'une complicité entre mesure, raison managériale et raison marchande risque de restreindre

l'exploration de ce que signifie mesurer la qualité de vie ; cela peut aussi empêcher d'interroger le phénomène de la mesure au prisme du débat public, qui ne manque pas d'émerger chaque fois qu'il est question de qualité de vie.

Les problèmes relatifs à la mesure, la qualité et la vie méritent d'être vus comme pouvant accompagner une transformation de l'espace politique dans des directions inconnues ; il faut alors être attentif à la façon dont ils se déploient en même temps que des dispositifs métrologiques sont continuellement construits, mis en circulation, discutés, questionnés, contestés, en engageant toujours des choix de valeur : pas de mesure sans étalon de valeur, pas d'effort de quantification sans parti pris sur ce qui mérite d'être quantifié, c'est-à-dire économisé, épargné, surveillé, préservé, etc. (Vatin, 2013). Au-delà de l'hétérogénéité des mesures et des valeurs associées (Stark, 2010), leur genèse, leurs conditions de production et de circulation sont particulièrement importantes (Barraud de Lagerie, Bidet, Nouguez, 2013). Entreprendre de mesurer la qualité de la vie, c'est rendre de nouvelles entités et de nouvelles qualités discutables, ainsi que le sens de leur calcul. Le processus d'enquête, qui mène de la perception de qualités immédiates de lieux, de situations, d'objets, de façons d'agir, à une appréciation plus réflexive, argumentée et partagée, est aussi celui qui teste leur résistance à l'épreuve de la publicité et de la communication, et qui interroge la possibilité et le sens d'une mesure de ces qualités.

Cette perspective, attentive aux développements variés que suscitent les pratiques de mesures dans le débat public, devrait permettre d'aborder la signification sociale, le caractère public et les enjeux démocratiques de la mesure de la façon la plus ouverte et ambitieuse.

### **Trois axes de questionnement**

Les propositions de communication pourront s'inscrire dans les trois axes suivants, soit en privilégiant une question ou un champ particulier de pratique, soit en interrogeant leur possible articulation.

#### ***Axe 1 : Mesurer la qualité de la vie à l'échelle territoriale***

Des communications pourront porter sur la multiplication récente des démarches visant à mesurer et classer la qualité de la vie au niveau local/urbain.

Ce domaine se caractérise par une grande variété d'initiatives. Les mesures élaborées par les médias (comme, par exemple, les palmarès de villes) mettent l'accent sur certaines formes de représentation ou de communication. Elles diffèrent des mesures produites par des organismes nationaux,

internationaux, ou supranationaux, ou de celles réalisées dans le cadre de processus participatifs de production et de mobilisation locales, en termes notamment de méthodologie et de formes d'expertise engagées. Toutes ces initiatives peuvent s'analyser sous plusieurs perspectives, que ce soit en lien avec la transformation du rôle des villes à l'heure de la compétition urbaine, avec la tendance à la marchandisation de l'espace local, avec l'évolution de la gouvernance territoriale, ou encore avec la réarticulation des politiques territoriales via les nouveaux outils de gestion. Au-delà de la multiplication des démarches, la question centrale est celle de la dimension démocratique de la mesure de la qualité de la vie urbaine/locale. On pense en particulier aux différents « styles » de participation (simples témoignages/feedbacks, enquêtes, focus groupes, dynamiques ouvertes et collaboratives au niveau local, etc.) engagés par les différentes démarches. Quel type de discussion publique accompagne la mise en place de ces entreprises de mesure ?

### ***Axe 2 : Mesurer la qualité de la vie au travail***

D'autres communications pourront concerner le développement de mesures de la qualité de la vie au travail. La mesure du bien-être au travail a en effet elle aussi connu un développement important, à la fois en termes d'initiatives et de controverses scientifiques. Ces dernières années, plusieurs indicateurs et méthodes de mesures ont été avancés par les médias, les syndicats, et divers experts, en particulier dans le cadre du débat consécutif à la « crise » associée au développement des « risques psycho-sociaux » dans le monde de l'entreprise. Ces expériences mettent en évidence des relations très complexes entre plusieurs domaines scientifiques et pratiques : l'univers managérial/organisationnel du management et de l'audit de la qualité, le rôle des palmarès et de la certification (environnementale, sociale, éthique) dans la concurrence entre firmes, ou encore la tradition d'analyse des conditions de travail et de santé/sécurité au travail. Ces espaces de pratique et de réflexion engagent des acteurs sociaux et des compétences disciplinaires spécifiques, qui vont de la médecine à la psychologie, de l'ergonomie aux études organisationnelles et de la gestion à la sociologie du travail.

Dans ce cadre, l'essor d'un discours spécifiquement centré sur la « qualité de vie au travail » (<http://www.qualitedevieautravail.org/>, <https://laqvt.fr>) mérite la plus grande attention, car elle préfigure la possibilité d'intégrer, de remodeler, et de refaire tenir ensemble ces champs et ces approches variés. On est ici face à l'émergence d'une nouvelle perspective, dont on pourra interroger la terminologie, les sources méthodologiques, les pratiques engagées et les implications en termes de démocratie industrielle.

### ***Axe 3 : Calcul, qualité, et représentations de la vie***

Enfin, nous accueillerons également des contributions interrogeant les relations entre la qualité de vie et la signification ainsi que la morphologie des pratiques calculatoires. De nombreux travaux récents ont mis en évidence l'importance, dans les opérations calculatoires, des pratiques de présentation, de représentation, d'affichage et d'articulation de plusieurs entités (Dagognet, 1993 ; Cochoy, 2002 ; Callon, Law, 2005). Comment ce lien entre graphie et calcul se pose-t-il dans le domaine de la qualité de la vie ? Le fait de penser et de mesurer en termes de qualité *totale* va-t-il de pair avec certaines manières de représenter la « vie » ? Comment aborder la représentation de la vie (sur un territoire ou au travail) via des diagrammes, des figures et des schémas qui organisent, représentent et articulent ses différentes dimensions (économiques, affectives, sociales, environnementales) ? De quelles façons les dispositifs discursifs et les technologies associés à la notion de qualité de vie (comme par exemple le scoring) promeuvent-ils une conception additive de la qualité de vie comme ensemble de « composants » ? Cela tend-il à faire converger le traitement des deux « objets » que sont le lieu de vie et le travail, ou même les confondre dans une même métrique ? Enfin, dans quelle mesure ces pratiques de représentation qui circulent entre les espaces savants et médiatiques sont-elles perçues comme « naturelles », allant de soi ? Quelles en sont les conséquences sur les formes de débat public et les enjeux de ces pratiques de mesure ?

#### **Propositions attendues :**

Les projets de communication sont attendus pour le 1<sup>er</sup> février 2014 au plus tard. Ils devront être envoyés à **dorialuigi@gmail.com**. Les propositions devront préciser le matériau empirique sur lequel la communication s'appuiera, sa méthodologie, sa problématique et ses conclusions. Les résultats seront communiqués avant le 28 février 2014.

#### **Comité scientifique d'organisation :**

Pauline Barraud de Lagerie (IRISSO), Alexandra Bidet (CMH), Luigi Doria (CMH), David Martin (CERTOP), François Vatin (IDHE).

Journée financée par le programme Émergence(s) de la ville de Paris.

#### **Bibliographie indicative :**

- Beckert J., Aspers P. (2011), *The Worth of Goods. Valuation and Pricing in the Economy*, New York, Oxford University Press.
- Bidet A., Vatin F. (2013), « Mesure et acteur au travail », in Ph. Steiner et F. Vatin (Eds.), *Traité de sociologie économique*, Paris, PUF, Quadrige (2e édition revue).
- Barraud de Lagerie P., Bidet A., Noguez E. (2013), « Ce que mesurer veut dire : disputes autour de la

- quantification et de la valuation en sociologie », in F. Vatin (Ed.), *Evaluer et valoriser. Une sociologie économique de la mesure*, Toulouse, PUM (2e édition augmentée).
- Boltanski L., Thévenot L. (1991), *De la Justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- Borraz O. (2007), « Governing standards : the rise of standardization processes in France and in the EU », *Governance*, vol. 20, n°1, 57
- Bowker G. C., Star S. L. (1999), *Sorting things out. Classification and its consequences*, Cambridge, MIT Press.
- Caillé A. (2010), « Petit plaidoyer pour une incertitude modérée et une mesure mesurée », in Vatin F., Caillé A., Favereau O., « Réflexions croisées sur la mesure et l'incertitude », *Revue française de Gestion*, n°203, vol. 4, 170-174.
- Callon M., Lascoumes P., Barthe Y. (2001), *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Paris, Seuil.
- Callon M., Méadel C., Rabeharisoa V. (2002), « The economy of qualities », *Economy and Society*, vol. 31, n°2.
- Callon M., Muniesa F. (2005), « Economic markets as calculative collective devices », *Organization Studies*, vol. 26.
- Callon, M., Law J. (2005), 'On qualculation, agency, and otherness', *Environment and Planning D* 23(5).
- Canguilhem G. (1952), *La connaissance de la vie*, Paris, Vrin.
- Cochoy F. (2002), *Une sociologie du Packaging ou l'Âne de Buridan Face au Marché*, Paris, PUF.
- Dagognet F. (1993), *Réflexions sur la mesure*, Fougères, Encre Marine.
- Daston L. J., Galison P. (2007), *Objectivity*, New York, Zone Books.
- Desrosières A. (2008), *Gouverner par les nombres* (2 vol.), Paris, Presses de l'École des Mines.
- Desrosières A. (2006), « Peut-on tout mesurer ? Les deux sens, technique et social, du verbe pouvoir », initialement publié in Coquery, Natacha, Menant, François, et Weber, Florence (dir.), *Écrire, compter, mesurer. Vers une histoire des rationalités pratiques*, Paris, Éditions Rue d'Ulm, 255-264 ; reproduit in Desrosières A. (2008), *Pour une sociologie historique de la quantification, L'argument statistique I*, Paris, Presses de l'École des Mines.
- Dewey J. (2011), *La formation des valeurs* (traduit et présenté par A. Bidet, L. Quéré, G. Truc), Paris, La Découverte.
- Doria L. (2013), *Calculating the Human. Universal Calculability in the Age of Quality Assurance*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Espeland W. N., Stevens M. L. (1998), « Commensuration as a Social Process », *Annual Review of Sociology*, Vol. 24, 313-343.
- Eymard-Duvernay F. (1989), « Conventions de qualité et formes de coordination », *Revue économique*,

vol. 40, n°2.

- Falga P. (2005), « Enjeux et limites méthodologiques des palmarès: le classement des grandes villes dans les medias », Actes de la rencontre du CRIES, *La qualité de vie en Ile-de-France*, hémicycle du Conseil régional, 15 juin, p.51-56
- Fourcade M. (2011), “Cents and Sensibility: Economic Valuation and the Nature of 'Nature'”, *American Journal of Sociology*, vol. 116, n° 6, 1721-1777.
- Higgins V., Larner W. (eds.) (2010), *Calculating the Social. Standards and the Reconfiguration of Governing*, Basingstoke, Palgrave Macmillan.
- Jany-Catrice F., Kampelmann S. (2007), « L'indicateur de bien-être économique : une application à la France », *Revue française d'économie*, juillet.
- Jany-Catrice F., Méda D. (2010), « Les conditions sociales de la production du rapport Stiglitz sur les 'indicateurs de performance économique et de progrès social' », in Degavre F. et alii (Eds.), *Transformations et innovations économiques et sociales en Europe : quelles sorties de crise ? Regards interdisciplinaires*, Louvain, Presses Universitaires de Louvain.
- Karpic L. (1989), « L'économie de la qualité », *Revue Française de Sociologie*, Vol. 30, n°2, 187-210.
- Lascoumes P., Le Galès P. (éds.) (2005), *Gouverner par les instruments*, Paris, Presses de Sciences Po.
- Loughlin M. (1993), « The illusion of quality », *Health Care Analysis*, vol. 1, n°1.
- Martin D. (2005), « Un travail de mondialisation. L'écriture de la juste valeur comptable des entreprises », in Terssac G., Filâtre D. (Eds.), *Les dynamiques intermédiaires au cœur de l'action publique*, Toulouse, Octarès.
- MacKenzie D. (2006), *An Engine, Not a Camera: How Financial Models Shape Markets*, Cambridge, MIT Press.
- Miller P. (2008), « Calculating economic life », *Journal of Cultural Economy*, vol. 1, n°1.
- Morley L. (2003), *Quality and Power in Higher Education*, Maidenhead: Open University Press.
- Musselin C., Paradeise C. (2002), « Où en sommes-nous? », *Sociologie du travail*, Dossier-débat La Qualité, 44.
- Ogien A. (2010), « La valeur sociale du chiffre. La quantification de l'action publique entre performance et démocratie », *Revue Française de Socio-Économie*, n°5, 19-40.
- Power, M. (1999), *The Audit Society: Rituals of Verification*, Oxford, Oxford University Press.
- Power M. (2004), « Counting, control and calculation: reflections on measuring and management », *Human Relations*, vol. 57, n°6.
- Rapley, M. (2003), *Quality of Life Research: A Critical Introduction*, London, Sage Publications.
- Revue française de socio-économie* (2010), « Les politiques de quantification » (coordonné par Jany-Catrice F. et Bardet F.), vol. 5, n° 1.

- Salais R. (2004), « La politique des indicateurs. Du taux de chômage au taux d'emploi dans la stratégie européenne pour l'emploi » in B. Zimmermann (éd.), *Les sciences sociales à l'épreuve de l'action. Le savant, le politique et l'Europe*, Paris, Editions de la MSH.
- Salais R. (2006), « Du bon (et du mauvais) usage des indicateurs dans l'action publique », *Semaine sociale Lamy, Supplément « Protection sociale et travail décent. Nouvelles perspectives pour les normes internationales du travail »*, n° 1272.
- Shore C., Wright S. (2000), « Coercive accountability: the rise of audit culture in higher education », in M. Strathern (ed.), *Audit Cultures. Anthropological Studies in Accountability, Ethics and the Academy*, London, Routledge.
- Shore C. (2008). « Audit culture and Illiberal governance. Universities and the politics of accountability », *Anthropological Theory*, vol. 8, n°3.
- Stark D. (2009), *The Sense of Dissonance : Accounts of Worth in Economic Life*, Oxford&Princeton, PUP.
- Stiglitz J. E., Sen A., Fitoussi J.-P. (2009), *Rapport de la commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social* [En ligne : [http://www.stiglitz-sen-fitoussi.fr/documents/rapport\\_francais.pdf](http://www.stiglitz-sen-fitoussi.fr/documents/rapport_francais.pdf)]
- Thévenot L. (1986), « Les investissements de forme », *Cahiers de Centre d'Étude de l'Emploi*, 29 (Conventions économiques), 1986, 21-71.
- Vatin F. (dir.) (2011), *Evaluer et valoriser. Une sociologie économique de la mesure*, Toulouse, PUM (2<sup>e</sup> édition augmentée 2013, avec les commentaires de M. Callon et A. Desrosières).
- Vatin F. (2013), “Valuation as valorating and valorizing”, *Valuation Studies*, vol. 1.
- Vatin F., Caillé A., Favereau O. (2010), « Réflexions croisées sur la mesure et l'incertitude », *Revue française de Gestion*, n° 203, vol. 4, 163-181.
- Wahlberg, A. (2007), “Measuring progress: calculating the life of nations”, *Distinktion: Scandinavian journal of social theory*, n. 14, 65-82
- Wilkinson, A., Willmott, H. (1996), « Quality management, problems and pitfalls: a critical perspective », *International Journal of Quality and Reliability Management*, 13, 55-65.