

LA CULTURE GAZIERE

L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DES GAZIERS DANS UNE GRANDE ENTREPRISE PUBLIQUE

PIERRE-NOËL DENIEUIL
LSCI - CNRS - PARIS
FRANÇA

Cet article se réfère à des études menées pour la direction d'EDF-GDF Services (DEGS-Paris), sur le "malaise des gaziers" auprès de 50 personnes et sur 10 régions du territoire français. Il s'agissait alors de porter un regard extérieur sur le métier de gazier dans le cadre des réformes menées au sein d'EDF-GDF dans la première moitié des années 1990, sur les services mixtes de la distribution gaz et électricité. La transformation institutionnelle, par les remises en question induites au sein du groupe professionnel, s'est avérée un "révélateur" privilégié de l'identité gazière et de son lien social.

O artigo apresenta um estudo sobre a 'malaise' dos trabalhadores do Gás levado a cabo pela Direcção dos Serviços EDF-GDF (DEGS-Paris), junto de cerca de 50 pessoas e em 10 regiões do território francês. Trata-se de deitar um olhar de fora sobre a profissão de trabalhador do Gás no âmbito das reformas levadas a cabo na primeira metade dos anos 90 no seio da EDF-GDF sobre os serviços mistos de distribuição de gás e electricidade. A transformação institucional, pelos questionamentos assim induzidos no seio do grupo profissional, apresentou-se como um 'revelador' privilegiado da identidade dos trabalhadores do Gás e das suas conexões sociais.

LA MIXITÉ: LES GAZIERS ET LES ÉLECTRICIENS

La constitution d'équipes mixtes au sein des services de distribution des prestations gaz et électricité (EDF-GDF)¹ à la clientèle, ne

¹ Electricité et Gaz de France est une grande entreprise "emblématique par son mariage longtemps réussi entre le monde des ingénieurs, la classe ouvrière et l'Etat français" (P.E.Tixier). Elle a engagé depuis une dizaine d'années de nombreuses réformes, dont la mixité et les mutualisations, afin de s'adapter aux sollicitations de son environnement et, bientôt, de la concurrence européenne. Elle comprend plus de 200 unités réparties sur le territoire en différentes directions dont entre autres: Equipement, Energie, Nucléaire, Production Transport Gaz, puis Electricité Gaz Service (distribution au public) ou DEGS, dans laquelle ont été menées nos enquêtes. Pour plus de précisions, on se référera à l'ouvrage à paraître, *EDF-GDF une entreprise publique face au marché* sous la direction de P.E.Tixier (auteurs: Dahan-Seltzer, Denieuil, Duclos, Mauchamp,

s'effectua pas sans difficultés. Les gaziers déploraient pour leur part que l'on "monte plus facilement d'électricien à gazier, que de gazier à électricien". Ils estimaient que cette mixité masque pour eux un privilège accordé aux électriciens, et qui tôt ou tard se soldera par une perte de postes et de compétences. La mixité professionnelle est donc récusée par les gaziers partout où elle remplace une compétence vive et limite leur promotion. Ainsi pour des raisons de sécurité, les gaziers regrettent que le remplaçant mixte connaisse mal le réseau et n'ait pas les compétences requises. Les poseurs de compteurs mixtes par exemple, ne peuvent pas prendre en charge l'étanchéité ou la mise en service. De même, le gazier dépendant d'un chef de service électricien, se sentira parfois

Tixier, Vila), GIP-LSCI-CNRS, 1999, Paris.

"isolé" et non soutenu sur le terrain. Les chefs de services gaziers estiment de leur côté ne pas toujours être promus à la tête des services mixtes.

L'ARTISAN FACE À L'INGÉNIEUR

En dépit de l'évolution qui les a structurés, les gaziers continuent à se représenter comme des artisans. Les contremaîtres estiment en général que le gaz est un métier passionnant et mal compatible avec l'électricité sur le plan de la technologie et des schémas de comportement, voire des systèmes de valeurs qui structurent la profession. La culture gazière remonte avant l'utilisation à grande échelle de l'électricité, et le gazier a donc une fierté d'être un précurseur industriel.

Alors que l'électricité fait partie des cours de l'enseignement secondaire, et est considérée comme une science "pure", la formation gaz s'est constituée sous forme de stages et d'apprentissages successifs de la part des anciens. Elle comporte, nous dit-on, peu de théorie transmise (sauf la protection cathodique, la théorie des règles de thermodynamique, la mécanique des fluides). Ces connaissances sont toujours des compléments apportés au gazier par un tiers et constitutifs de son expérience, le gaz étant une sur-spécialisation de la plomberie. La transmission du métier s'est donc faite dans une relation à l'initiation, dans un suivi de continuité. Enfin, le gazier de base, n'a pas d'élite qui sort des grandes écoles, ce qui le rapproche peut être plus de sa hiérarchie et contribue à souder les

relations entre les agents. Le gazier définit son métier comme un métier spatial. Son espace d'évolution est plutôt souterrain (les terrassements de jadis), et celui de l'électricien plutôt aérien (les pilonnes). Il ressort des témoignages que le gazier de base valorise l'efficacité de son travail par rapport au terrain ("les électriciens se mettent autour de la table et parlent des heures, les gaziers mettent la main à la pâte"). Il est le manuel par opposition à son frère électricien intellectuel, qui manie la parole alors que lui joue de ses mains. Le gazier est convivial et "bricoleur", alors que l'électricien a derrière lui une culture électrique et des structures spécialisées (Services Techniques Electricité en travaux sous tension, câbles). Le préposé au gaz ne bénéficie par contre pas de cette codification organisationnelle de son travail, il lui faut se débrouiller.

Le sens du concret est renforcé chez le gazier par l'aspect palpable de son énergie. Une énergie électrique peut disparaître 300 mètres après, alors qu'en gaz elle continue son cours dans les tuyaux, son existence est moins aléatoire, moins visible. Alors que l'électricien aurait un comportement binaire (1+1 : 2, allumer-éteindre), le gazier est moins "normatif" dans son comportement. Il regarde au contraire l'environnement pour résoudre ses problèmes. Il est obligé de discuter, et beaucoup d'attitudes passent par cette discussion. Les électriciens appliquent des consignes techniques, le gazier a noté sur son carnet de prescriptions: "réfléchir avant d'agir". Il se vit comme un homme d'interprétation. Sa culture est plus orale et celle de l'électricien est plus écrite. L'un se compare à un artisan, l'autre à un ingénieur. Puis les gaziers se retranchent

sur leur culture technique qu'ils évoquent comme un rare privilège. *"Je suis le seul cadre d'état major à me mettre les mains sur la calculette, à faire le travail de cadre tel qu'on nous l'a appris. Même avec les moyens de gestion moderne, on est encore un cadre qui peut penser à la technique, étudier une connexion nouvelle, créer quelque chose comme un bureau d'étude"...* La compétence technique constitue alors un élément de valorisation et de reconnaissance par le groupe, elle marque une appartenance: *"on ne met pas de gants en soudure: le gazier caresse le plomb quand il est chaud pour lui donner la forme. En me voyant faire, les gens savaient que je savais faire"*. Nous retrouvons ici un trait de la culture gazière qui est la valorisation de l'acte technique qui l'emporte sur l'activité intellectuelle ou *"la gestion des hommes qui prend beaucoup de temps"*.

LA GESTION DU RISQUE ET LA RELATION À L'USAGER

Les pratiques sont inversées: pour faire passer de l'électricité dans le câble on ferme, alors que pour faire passer du gaz on ouvre. Si une erreur est permise par les disjoncteurs du réseau électrique, le gazier, lui, n'aura pas le droit à l'erreur. Il estime son métier par le risque qu'il lui veut inhérent: le gazier a une relation à la sécurité. Il sait qu'il importe et distribue un produit dangereux, incontournable. Il a des réflexes de sécurité différents de l'électricien qui, lui, procède par blocage de l'interrupteur. Il y a toujours du gaz dans les tuyaux et son cours ne s'arrête pas, l'énergie y restera physiquement comme l'eau.

L'absence de rigidité du gazier lui permet de créer des branchements très vite, alors que l'électricien a des règles et des cheminements qu'il ne peut contourner. Il veut avoir une image rassurante dans le public et conseiller les gens pour les petites tâches. Il vit son image comme celle d'un métier d'intervention "au fil de l'eau" et à l'écoute de la population et de l'environnement, et se sent respecté en tant que tel, n'évoquant que rarement de l'hostilité de la part du public. Il met l'accent sur des comportements de mise en confiance de l'utilisateur, qui ne sont pas ceux de l'électricien. Cela entraîne une attitude de service client du gazier qui va chez le client, et doit plaider sa cause, essayer de ne pas "déranger". Le gazier, nous dit-on, a une tradition de courtoisie, il a pris conscience de la gêne qu'il occasionnait. Le gazier cultive sa "disponibilité": *"il faut maintenant à tout prix la grande disponibilité des gaziers, c'est la seule chose qui reste bonne des gaziers"*, nous confie un électricien. Le gazier a en général dans le public l'image de la compétence face au risque, car les gaziers sont jugés sur le comportement extérieur: le service clientèle, le dépannage, la rapidité des coupures, et l'impact de leur travail sur l'environnement.

En définitive, la relation à la concurrence différencie les deux métiers, car si l'électricien a le monopole et "tire les lignes comme fin en soi", le gazier, lui, pose des tubes pour un client qui se situe au bout, et donc avec la finalité de faire rentrer de l'argent. Le client passe obligatoirement par l'électricien et ce n'est pas le cas pour le gazier. Alors que l'électricien a l'obligation de desserte par l'énergie captive et est dans une situation "de rente", le gazier n'est

là que parce que le client le veut bien. Son âme commerciale doit donc justifier sa présence, il est souvent prêt à des arrangements et n'a pas la fermeté de l'électricien à cet égard. Il essaye donc d'étendre son champ de présence et d'opérationnalité, en se bagarrant si besoin est : *"le gazier doit avoir le réflexe de la qualité, de la continuité du service, il doit être commerçant"*. Le gazier a une tradition de porte à porte. En témoigne ce chef ouvrier qui s'est recyclé, a appris la relation à la clientèle, et voudrait faire du commercial. La force du gazier a toujours été d'être dans un marché concurrentiel, où il doit aller à la "pêche au client", décrocher un client en travaillant dans la rue. Il avoue aimer répondre aux questions des clients, il est toujours en concurrence entre le fuel et l'électricité : *"Quand on peut enlever un chauffage électrique on s'en fait une gloire"*. Les gaziers à toutes les époques se souviennent qu'ils se sont battus contre les concurrents, contre le charbon, contre les pétroliers et maintenant contre les électriciens, d'où leur méfiance du mixage, car ils ont un très fort sentiment de groupe : *"On a été intégré", "on a été bouffé par les électriciens"*.

L'ÉVOLUTION DES SAVOIR-FAIRE ET DES COMPÉTENCES.

Les pratiques du métier de gazier se sont considérablement transformées. Aux dires de certains, l'évolution vers une fiabilité et une sécurité accrue, aurait largement contribué à un effacement des spécificités professionnelles. L'impact de l'évolution technologique sur la culture gazière fut parfois - mais sans excès - évoqué en termes nostalgiques par des gens de

métier vantant les années de travail pour effectuer une soudure ou les savoir-faire du traitement du plomb. *"Maintenant il suffit de savoir lire et pas travailler. On se sent moins plombier"*. Les vieux gaziers relatent la présence jadis d'une hiérarchie comme seul interlocuteur valable. Les contremaîtres étaient alors représentés comme des "super-agents d'exécution". Le progrès a généralement accompagné le renouvellement des générations, et les perceptions actuelles s'accordent pour penser que les compétences ont évolué. Si beaucoup d'actes de connaissance gazière se perdent, d'autres les remplacent. Un premier constat : le travail du gazier s'est modifié avec les systèmes de détente qui caractérisent la moyenne pression. Le maniement simple du polyéthylène est à la portée d'un non initié, et a favorisé la mixité, c'est à dire l'effectuation de l'acte par un électricien. Il nécessite moins d'intervention de la part du gazier, moins de débrouille, plus de procédure et plus d'ordre avec moins de "coups de patte". Ainsi le gazier de base s'incline vers un rôle moins "noble", plus visuel, de surveillant, vers moins de technicité.

On est donc passé d'une culture de débrouillardise, du gazier physiquement solide et durement encadré par un contremaître qui assurait une formation quotidienne et continue, à un rôle de terrain sans assistance avec prise d'initiatives, contrôles par sondages. La compétence technique s'est déplacée : pose de réseaux, soudures, réglage de machines, notions sur les systèmes de desserte, fonctionnement d'un poste de détente. Ces travaux étaient auparavant réalisés par les agents de maîtrise. Plusieurs personnes déplorent que soient trop banalisés les travaux

ne nécessitant plus de savoir-faire: l'entretien des machines à souder le polyéthylène est souvent défectueux, celles-ci s'avèrent fréquemment mal vérifiées et mal entretenues par manque de gens compétents pour se livrer à ces tâches. De même en maintenance, une connaissance plus forte des postes de détente, de la culture du comptage, pour indiquer sur les gros volumes de gaz la température et la pression de celui-ci, nécessite une plus ample qualification technique. Certains évoquent enfin la nécessité de réhabiliter le métier de soudeur, tâche confiée aux entreprises, mais trop onéreuse, et donc de procéder à de nouvelles formations. La fonction de dessinateur de son côté, semblerait avoir disparu, et plusieurs agents d'exploitation avouent être parfois démunis en matière de reconnaissance et de localisation des réseaux, les mises à jour cartographiques n'allant pas aussi vite que la pose des réseaux. La localisation est quelquefois une affaire de mémoire individuelle liée à des personnalités. Plusieurs se plaignent que les dessinateurs aient été reconvertis en chargés d'affaires. Les extensions sont mal répertoriées et le retard n'a jamais été comblé: *"on ne vit qu'avec des archives et des souvenirs"*. Nos interlocuteurs estiment à cet égard que la grande sophistication et la fiabilité du matériel sont à long terme nuisibles au métier et à ses compétences. Comment conserver une technique que l'on n'utilise plus? Le souci est par exemple de savoir comment assurer la maintenance des anciennes ouvrages d'exploitation, avec des gens qui ne pratiquent plus mais dont on aura encore besoin des compétences. Tel est le cas de la sophistication des postes de détente dont l'entretien demandera en cas de gros pépin une qualification encore plus

accrue. D'où la nécessité, d'autre part, de maintenir dans les écoles, des exercices de simulation d'interventions sur du plomb, du fer.

Une conséquence importante du déplacement des compétences, réside dans la perte d'une partie du travail confié aux entreprises privées, qui ne se chargeaient anciennement que du terrassement pour les gaziers: *"Les gaziers ont un malaise de voir le sondage donné aux entreprises. On leur demande des tâches de surveillance, il y a une perte de culture, car on ne les fait plus participer. C'est un métier qui disparaît, il a fallu en recréer"*. Le métier évolue alors vers des responsabilités pour les agents d'exécution. Le défi technique du gazier ne se situe plus sur le branchement neuf. Il se positionne désormais dans le domaine de la saisie informatique, de la gestion et de la communication: *"Un bon agent qui ne pourra pas faire de saisie sur écran ça sera un manque"*. Alors qu'il existait auparavant une frontière hiérarchique et technique entre exécution et maîtrise, des filières raccordent dorénavant les deux fonctions, et la relation de collaboration, la relation de proximité entre exécutants et contremaîtres, en sort valorisée et accrue. Enfin, certains constatent une disjonction croissante entre exploitants et chefs de services. Il s'agit bien souvent d'une dissociation classique entre la doctrine et le terrain, et les exploitants reprochent à leurs partenaires de vivre à part dans un univers de la prise de décision et de la planification.

LIEN SOCIAL ET STRATÉGIES INTERNES

Les gaziers parlent un langage de minorité ("je pèse peu"). Ils évoquent facilement leur culture dont ils craignent la perte. Ils se vivent

comme des initiés et des "totémisés", fiers de l'être et mettant en avant dans leur vocabulaire l'aspect "pur" et "initial" de leur spécificité ("première langue", "gazier pur", "famille gazière", "petit frère de gazier"). Certains pensent que leur corporation a été bâtie par le temps, acquise par son rapport particulier à la terre et au terrassement. *"Le travail contribue à faire naître un esprit de famille dans le groupe; on peine, c'est pas drôle dans les terrassements, c'est le sale boulot et ça nous fait bloc contre cette injustice"*. Cette culture gazière est un résultat: *"Dans les coups durs on est unis, on fait bloc, autant matériellement que psychologiquement, on fait corps comme une famille avec tout ce qui en découle de positif"*, nous confiait un chef ouvrier.

L'aspect "soudé" des gaziers est présenté par eux comme la réponse à une exclusion, ils ne savent pas toujours parler de ce qui fait lien mais le constatent. Les gaziers développent alors en réaction, de manière régulatrice, des pratiques d'identification à leur propre groupe, visant à réinstaurer un lien social et à reconstituer des référents d'une appartenance collective. Cela peut se traduire sur le terrain par la recherche d'interlocuteurs "gaz", le développement de la débrouille et du copinage, la quête de doctrine et de "cohérence". D'autres, au contraire, estiment toutefois que la culture gazière doit être défendue et ne doit pas rester un ghetto. Quitte à abandonner certains savoir-faire et signes de la reconnaissance, ils s'avouent prêts à devenir des gestionnaires pour mieux positionner leur métier et perpétuer leur culture. Ces gaziers "réalistes" optent pour la conciliation. La plupart prônent de maintenir les compétences des gaziers en les regroupant: la constitution d'équipes réunies et

transversales à plusieurs territoires, ou au contraire le regroupement d'équipes sur un même territoire.

On peut ici se poser la question de savoir si cet isolement des gaziers est strictement organisationnel (mais dans ce cas les électriciens le partageraient), s'il est dû à un manque de cohésion interne et à une communication parfois défaillante à l'intérieur de leur groupe, ou est-il le résultat de leur dispersion au sein des services mixtes le plus souvent conduits par des électriciens? Ce malaise est peut être aussi lié à une peur qui plane d'une éventuelle privatisation de leur entreprise et d'une montée du secteur privé par la sous-traitance aux entreprises extérieures par exemple. Ils y voient une atteinte à leurs compétences et à leur métier. Toutefois la plupart des gaziers interrogés estime que leur "esprit de famille" n'est pas inné, n'est pas une culture du groupe strictement façonnée par la technicité et l'expérience, mais qu'il constitue un rempart, une protection: *"Notre esprit de famille est un peu du protectionnisme. On se préserve pour former un groupe homogène", "quand vous vous sentez rejeté, vous recherchez des complicités à l'intérieur"*. A l'origine, il y aurait un sentiment de rejet dont on s'accommode toutefois dans une certaine ambiguïté. Si le gazier est représenté comme "le mauvais bougre", le "râleur" (mythe du gazier "teigneux et débrouillard", *"il faut amener sa science en permanence et on indispose tout le monde"*), il avoue simultanément faire un métier d'autant plus exaltant qu'il a eu au cours de sa vie une "indépendance et une paix royale", des espaces de liberté à saisir: *"personne ne s'occupe de nous, on fait des choses intéressantes"*. Comme beaucoup le disent, parmi les électriciens, *"chaque*

fois que je vais quelque part je vois des gaziers heureux".

Mentionnons pour terminer une constante du fait minoritaire, souvent constitutive de la psychologie du "dominé" à savoir l'autoreproduction de sa situation de rejeté. Plusieurs personnes nous ont signalé que l'isolement des gaziers est parfois renforcé par eux mêmes. L'encadrement des gaziers s'adresse par exemple de temps à autres aux gaziers des agences d'exploitation, et court-circuite le chef d'agence. Ainsi s'adressant directement au contremaître gaz de l'agence d'exploitation, et ignorant le patron mixte, le gazier renforcera son rejet et confortera son propre sentiment d'isolement. Le dominé reproduirait alors sa situation de dominé en recréant les conditions de maintien de la stigmatisation dont il est victime: *"Il y a une fierté à faire partie du corps des gaziers, issu d'un isolement que l'on cultive pour s'affirmer", "il fait lui même son malheur"*. De tels comportements risquent de promouvoir en retour des réactions excessives, estimant que le "complexe" du minoritaire l'entraîne à dominer et par là à devenir sur-représenté et à s'investir comme groupe de pression dans la société. Face aux risques de démantèlement du groupe gazier, la politique serait ici de regrouper ses effectifs pour ne pas se sentir dilué. Etre en majorité là, quitte à être absents ailleurs, plutôt que d'être une minorité partout. Le regroupement assurerait selon les gaziers interrogés, le maintien de la reproduction du groupe *"plus on fera des regroupements et plus on aura des postes gaziers aptes à assurer des déroulements de carrière"*. La ghéttoïsation est ici préférée à l'assimilation. Pour d'autres enfin le regroupement et la

ghéttoïsation vont à terme dans le sens de la suppression des gaziers et ils ont tout à gagner d'une politique d'intégration "contrôlée". Le regroupement risquerait d'éloigner l'exploitant du terrain et de lui faire perdre son sens d'intervenant local, puis il renforcerait la discrimination en isolant le groupe de ses autres partenaires et notamment les électriciens. Mieux vaut alors prôner la mixité et tenter de faire reconnaître sa propre identité de gazier au sein même du groupe dominant des électriciens.

Pour beaucoup est désormais nécessaire une attitude de management et d'organisation globale des acteurs en présence dans l'entreprise, en mettant à plat la fonction gaz au milieu d'autres. De même la problématique gazière doit être repensée par référence aux besoins locaux. Ainsi la question de l'identité professionnelle des gaziers se pose de deux manières: en interne, comment organiser la profession et la faire reconnaître au risque de l'enfermer dans un "bastion"? Sur le plan externe en décrétant que l'identité gazière se constitue moins par référence à elle même que dans le cadre d'une relation établie entre les gaziers et les électriciens, donc en tentant de dégager des lois équitables et objectives de la mixité, une règle du jeu de l'intégration qui rendrait la question des gaziers inséparable de celle des électriciens. La légitimation du groupe gazier passera t'elle par des réformes internes visant à la préservation du groupe, ou par une réforme du contexte global dans lequel s'effectue cette légitimation, celui de l'intégration, voire de l'assimilation, des gaziers dans leurs relations avec les électriciens? Nous passons là d'une problématique du groupe à celle de son milieu

porteur, d'une conscience de métier à des impératifs d'organisation. Plus globalement se trouve ici posée la question des relations professionnelles au sein de l'entreprise à qui appartient, en définitive, l'arbitrage.