
Production d'un indicateur : le "devenir-données" des réclamations de la clientèle.

Benoit Giry*¹

¹Arènes – CNRS : UMR6051, Institut d'Études Politiques (IEP) - Rennes – France

Résumé

Dans un ouvrage paru en 1970, Albert Hirschman prétend que, *sous certaines conditions* liées au fonctionnement d'un phénomène gestionnaire qu'il nomme fonction de réaction (*reaction function*), les plaintes de la clientèle peuvent être mobilisées comme un levier de transformation de l'entreprise (Hirschman, 1970). Parmi ces conditions, le procès de transformation des plaintes des clients en *indicateur*, i.e. en matériau compatible avec les pratiques gestionnaires propres à la grande entreprise moderne, est central.

Néanmoins, ce procès est mal connu et peu documenté. Historiquement, le sens gestionnaire accordé aux plaintes de la clientèle a varié (Giry, 2015). Initialement considérées comme des externalités négatives dont il convenait de circonscrire la portée et de neutraliser l'incidence, les réclamations des clients ont progressivement été valorisées comme des matériaux de gestion privilégiée, à faire circuler dans l'organisation. Cette valorisation participerait d'un nouveau modèle d'organisation, "horizontalisée" et plus réactive, centrée sur le management par les "indicateurs".

Mais sous quelles conditions socio-organisationnelles peut-on transformer les plaintes des clients, auparavant considérées comme des externalités négatives, en matériau de gestion ? Et quel(s) aménagement(s) un tel changement implique-t-il véritablement pour l'organisation ? Que signifie-t-elle quant à l'évolution du rôle du client dans la régulation des grandes entreprises ?

A partir d'un important matériau empirique (entretiens [N=48], analyse d'archives, observations *in situ* [7 mois], analyse lexicométrique) issu d'une thèse en sociologie (Giry, 2016), cette communication proposera d'examiner l'important travail social, politique et technique nécessaire à la transformation des réclamations des clients en indicateur de gestion. Cet examen du "travail des données" au sein de deux grandes entreprises françaises permet, en fournissant une description dense (Geertz, 1998 [1973]) et concrète de l'activité de gestion comme acte technique (Chiapello, Gilbert, 2013 [2009]), de renouveler l'analyse des organisations productives et de leur régulation.

Chiapello, E., Gilbert, P., 2013 [2009]. "La gestion comme technologie économique". In : Steiner, P., Vatin, F. (dir). *Traité de sociologie économique*. Puf, Paris, 359-39

Geertz, C., 1998 [1973]. "La description dense. Vers une théorie interprétative de la culture". *Enquête* 6, 73-105.

*Intervenant

Giry, B., 2015. " La faute, la panne et l'insatisfaction. Une socio-histoire de l'organisation du travail de traitement des réclamations dans les services du téléphone ". *Sociologie du travail* 57 (3), 277-298.

Giry, B., 2016. *La valeur des réclamations et la réaction économique. Sociologie et histoire d'un phénomène gestionnaire*. Thèse de doctorat, Université de Bordeaux.

Hirschman, A. O., 1970. *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press, Cambridge.