

Un exemple de démarche pour l'intervention en analyse de pratiques professionnelles

Bertrand Lessault

Docteur en psychologie du travail, sociologie des organisations, IUT Orléans
bertrand.lessault@univ-orleans.fr

Résumé

Le dispositif « d'intervention » de l'analyse de pratiques professionnelles fait appel à la subjectivité dans les situations de travail. Malgré une appréhension difficile, il existe aujourd'hui un retour des investigations qualitatives qui remet en question l'observation et l'interprétation. La question traitée dans cet article est celle de la conception qu'ont les intervenants quand ils pratiquent et co-analysent avec les sujets les contextes professionnels. Aborder le sens des conduites, c'est tenter d'en partager le contenu avec ceux qui exercent. L'observation directe d'un comportement ne traduit pas l'objectivité. Les méthodes directes s'avèrent inadaptées. Il s'agit de mettre en place un procédé pour donner la possibilité aux sujets de transformer leurs expériences vécues en nouvelles expériences pour évoluer. La méthodologie devient indirecte.

Mots-clés

intervention, interprétation, subjectivité, action, développement

Catégorie d'article

Texte de réflexion en lien avec des pratiques

Référencement

Lessault, B. (2015). Un exemple de démarche pour l'intervention en analyse de pratiques professionnelles. In *Revue de l'analyse de pratiques professionnelles*, No 7, pp. 66-76.
<http://www.analysedepratique.org/?p=1999>.

Les articles de la revue de l'analyse de pratiques professionnelles paraissent uniquement en format électronique et sont en libre consultation sur le site internet : www.analysedepratique.org. Ils sont sous licence Creative Common 3.0 « Paternité – pas de modification », ce qui signifie qu'ils peuvent être imprimés ou transmis librement à condition qu'ils ne soient pas modifiés et que soient mentionnés le nom de la revue, l'auteur et la référence du document.

Quand on parle de travail et de santé, on évoque aujourd'hui la souffrance au travail (Decèze, 2008; Diehl et Doublet, 2010; Maslach et Leiter, 2011) qui a défrayé la chronique ces derniers temps. Mais on peut également évoquer la qualité de vie au travail (Getz et Carney, 2012), concept qui émerge actuellement. Quelle que soit la notion débattue, ce sont les situations de travail qui sont en jeu et ce que l'on peut en dire. L'analyse de pratiques professionnelles (APP) devient un instrument de verbalisation en ce sens qu'il s'agit de construire l'expérience en la verbalisant et en la confrontant aux regards du groupe.

Pour illustrer notre réflexion, nous prenons le concept de « travail » éclairé par la théorie de l'activité. Cette direction méthodologique et philosophique peut concerner la sociologie du travail, la psychologie du travail, mais également l'ergonomie, les théories des organisations et particulièrement l'analyse de pratiques professionnelles. Ce qui nous intéresse, c'est l'interprétation des situations de travail de ceux qui les vivent, et aussi celle des intervenants qui analysent les actions et organisent l'APP.

L'objectif de cet article est d'essayer de comprendre l'observation et l'interprétation dans « l'intervention », un dispositif particulier de l'analyse de pratiques professionnelles où le travail est mené « *au sein de groupes réels constitués de professionnels appartenant au même établissement ou au même service* » (Fablet, 2004, p. 112).

Nous suivons le sillon tracé par les travaux de Fablet et de Blanchard-Laville (2002) qui ont défini sous l'appellation APP, les activités qui induisent des dispositifs dans lesquels les sujets travaillent, en présence d'un animateur, à la construction du sens de leurs pratiques professionnelles. Ces auteurs précisent qu'il s'agit d'analyse de pratiques professionnelles à orientation psychosociologique et clinique. Ils en donnent aussi les restrictions malgré la diversité et la multiplicité des champs de référence. On peut ajouter également qu'en fonction des pratiques, différentes catégories ou types de dispositifs de l'APP coexistent ; Fablet (2004) distingue les activités de formation et celles de l'intervention. C'est justement « l'intervention » qui nous intéresse et nous allons détailler une des directions à titre d'exemple.

Le terme d'intervention est utilisé à la suite d'une demande d'une équipe de travail ou d'une organisation. Cette demande concerne des agents appartenant à un collectif de travail commun. L'appartenance à un même groupe de salariés ayant des liens de travail obligés, constitue un paramètre fondamental. Le développement visé touche les sujets et aussi l'organisation au sein de laquelle ils évoluent.

Les situations de travail traitées sont inscrites dans un contexte institutionnel déterminé, c'est pour cela que la dispute, dans le sens de discuter s'avère nécessaire et devient source des débats. L'intervention constitue un espace de délibération indispensable où il s'agit de trouver un objectif commun pour sortir du conflit et des représentations figées dont il est question.

L'aménagement du dispositif interroge néanmoins la place de l'intervenant. En effet son identité professionnelle, sa position, ses références théoriques, ses options techniques et les règles de fonctionnement qu'il instaure conditionnent l'orientation et l'issue de l'intervention.

L'approche dialogique de l'APP s'élabore en situation interindividuelle : sujets-intervenant et sujets-sujets. Dans l'intervention, c'est en abordant la subjectivité de l'activité que l'évolution se fait. Mais lorsqu'on s'intéresse à la subjectivité, l'entrée par laquelle on s'avance a son importance. Les phénomènes, événements et comportements ont pour particularité d'être peu visibles, ambigus ou paradoxaux. Pour comprendre, il faut passer par un travail interprétatif. C'est du « regard » de l'étude du travail, porté sur l'activité des sujets dont nous allons débattre. Le travail sur les énoncés met en avant la subjectivité ; l'analyse du travail va permettre à l'intervenant de guider les participants sur leur représentation du vécu de l'action. Ils développeront alors leur propre autonomie de solution.

Nous exposons là un paradigme de méthodologie de l'intervention. Afin d'en saisir la démarche, commençons par présenter les différents concepts de base.

Des auteurs comme Clot (1999) et Dejours (2003) ont établi une distinction conceptuelle indispensable pour rendre compte du travail en situation ordinaire : au-delà même de la distinction traditionnelle entre la tâche prescrite et l'activité réalisée (Leplat et Hoc, 1983), l'activité réalisée et le réel de l'activité ne se recoupent pas. Là, l'observation a toute son importance, mais arrêtons-nous un instant pour rappeler cette séparation entre tâche prescrite et activité réalisée.

1. L'analyse du travail

Le travail prescrit et le travail réel diffèrent. En effet, les recherches et réflexions à ce propos sont parties du constat de la nécessité de distinguer entre, d'une part le travail qui correspond à la consigne donnée par l'entreprise (la tâche) et d'autre part, le travail réel, tel qu'il est exécuté par le travailleur (l'activité).

L'étude de nombreuses situations de travail a montré que le travail réel peut s'écarter du travail prescrit, ceci a été largement démontré tant par l'ergonomie (Daniellou et al., 1983) que par la théorie des organisations.

Cet écart découle de plusieurs facteurs. On peut citer « les interprétations » faites par les travailleurs, « les réaménagements » en fonction d'aléas, l'existence d'exigences contradictoires, les routines, les normes des corporations... Les observations montrent que ces écarts visent souvent à rendre le travail « possible », à permettre d'atteindre les objectifs attendus par l'organisation.

Un problème se pose alors aux intervenants : comment caractérisent-ils l'observation dans des situations de travail ?

Pour des raisons qui tiennent aux évolutions en cours dans la société, l'analyse du travail rencontre nécessairement l'énigme des rapports entre activité et subjectivité dans le travail humain. L'activité est à la fois contrainte et ressource pour le sujet, possibilité ou non pour lui de faire sa place comme de s'en défaire, occasion ou pas de se « déplacer » même à son insu. Pour les travailleurs, la signification de l'action ne correspond pas au modèle de la tâche prescrite. Si l'activité professionnelle n'est pas seulement ce que les hommes font dans leur travail avec d'autres, mais tout autant ce qu'ils ne font pas, ce qu'ils ne peuvent y faire, ce qu'ils sentent possible de faire, voire ce qu'ils savent pouvoir faire ailleurs aussi, avec d'autres, alors on comprend que « l'opérateur » soit toujours plus grand que l'opération.

Comme nous l'avons écrit plus haut, l'activité réelle peut s'écarter de l'activité « réalisée » dans la tâche accomplie. De ce point de vue, même une inactivité manifeste peut trahir une activité psychologique débordante. Toute activité humaine et particulièrement le travail, comporte une part d'invention qui relève de la subjectivité confrontée au réel. On peut dire que travailler, ce n'est pas seulement être soumis à des consignes extérieures, ce n'est pas non plus obéir à sa seule pensée. C'est justement se confronter au réel, qui fait toujours échouer toutes prévisions rationnelles. Concevoir l'homme de façon purement mécaniste, c'est proposer en même temps une conception du travail qui passe à côté de l'invention propre de l'activité de « travailler ».

Ce qui se fait, et que l'on peut considérer comme l'activité réalisée, n'est jamais que l'actualisation d'une des activités réalisables dans la situation où elle voit le jour. Or dans cette situation le développement de l'activité qui a vaincu (Vygotski, 1925/1994) est gouverné par les conflits entre activités rivales éliminées qui auraient pu, sans doute à d'autres coûts, réaliser la même tâche. Le réel de l'activité a plusieurs destins possibles qu'aucune réalisation particulière ne peut prétendre résumer à elle seule : le réalisé n'a pas le monopole du réel. « *Le comportement tel qu'il s'est réalisé est une infime part de ce qui est possible. L'homme est plein à chaque minute de possibilités non réalisées* » (Vygotski, 1925/1994, p. 41). Lorsqu'une tâche est en cours de réalisation, des directions sont prises, des choix sont effectués pour suivre le cheminement. Les idées, les concepts sont confrontés, sont triés et ne peuvent être exposés de manière exhaustive. Les choix sont déterminants, ils pourraient être autres, connus et écartés ou encore inconnus.

Ces réflexions remettent sur scène les certitudes, ébranlent les concepts de vérité, de pensée et d'action. Ce débat de fond guide l'activité d'observation.

2. Une conception évolutive

L'approche historico-culturelle des sciences centrées sur l'étude des individus et des groupes en situation de travail permet de comprendre le présent par le passé et le passé par le présent. Il n'est pas question ici de raconter chronologiquement l'histoire des sciences du travail, il s'agit de comprendre à travers quelques éléments la direction qu'elles prennent, ce qu'elles font et comment elles abordent l'observation et l'interprétation ?

Pour essayer d'expliquer cette conception, les chercheurs (Clot, 2001a, 2001 b, Dejours, 1996) analysent, entre autres, l'héritage de la psychopathologie liée aux situations de travail (Le Guillant, 1984, Billard, 1998). C'est le souci de l'action et de la transformation du travail qui les guide. Pour ce faire ils sont associés, dans différents secteurs d'activité, avec des salariés : conducteurs de trains, postiers ou encore enseignants... Il s'agit de comprendre pour transformer : en deçà de cet engagement, on voit mal ce que l'analyse du travail peut apporter. L'observation de ces professions en situation soulève la question des liens entre activité et subjectivité. Quand on parle de transformation des situations de travail, en général, on entend souvent par-là que le travail des intervenants débouche sur des préconisations de changement dans les situations ou dans l'organisation du travail, en direction des décideurs ou des employeurs. La compréhension du travail et l'expertise servent alors à préparer ces préconisations, mais elles dépendent de l'analyse de la demande et du retour qui sont décidés ensemble lors des séances. Deux directions peuvent cohabiter : l'une individuelle où les participants construisent leur réponse et l'autre collective. Cette approche des problèmes permet de faire « remonter » le point de vue du groupe et tente de rapprocher l'organisation du réel de l'activité. Elle permet de mieux situer l'évaluation des compétences, et aussi de faire reculer l'aveuglement qui peut exister sur des conditions de travail et une organisation nocives pour la santé et l'efficacité.

Observons justement ce qui a été fait avec quelques exemples de situations de travail sous le regard de la psychopathologie pour comprendre la démarche.

Dans les transformations actuelles des façons de produire (informatisation,...), l'analyse du travail révèle particulièrement le rôle de la signification de l'action personnelle et collective des sujets. La signification du travail devient primordiale. La psychopathologie active dans la sphère professionnelle, est restée longtemps isolée dans sa recherche pour faire reconnaître la part de subjectivité qu'engage le travail humain.

On n'a pas assez mesuré à quel point, dès les années 50, le relevé et l'interprétation par Le Guillant (1984) des « désordres de l'esprit » provoqués par certaines situations professionnelles interrogeraient l'objet même de l'analyse du travail. Quand on relit aujourd'hui, plus de trente ans après, le travail de Le Guillant sur les roulants de la SNCF (Société nationale des chemins de fer français), à la lumière d'études contemporaines (Clot, 1999, Cru, 1997, Faïta, 1997), l'attention est attirée par la description d'un symptôme

particulièrement fréquent dans cet exercice professionnel. Le Guillant mesure tout le poids de la solitude, ou pour mieux dire, l'isolement. Il cite le témoignage d'un mécanicien sur son travail en cabine : il a les yeux ouverts, dit-il, mais il pense « à un tas de choses... Je ne suis pas là. Je ne travaille pas. Les réflexes de l'habitude jouent, mais je suis ailleurs ». Cette situation vécue et revécue, se retrouve toujours trente ans après. Les notions cliniques de Le Guillant à propos des conducteurs de trains font entrer les puissances du négatif dans l'analyse du travail. L'activité réalisée dans les modes opératoires observables ne rend pas compte du réel de l'activité. Le plus difficile dans la situation décrite par Le Guillant, ce n'est pas ce que le conducteur doit faire, ni même ce qu'il fait, c'est qu'il soit là sans être là. Contre tout fétichisme de l'activité, on dira que ce qui échappe au sujet est partie prenante de l'activité, composante de ses conflits. Au point, d'ailleurs, d'être parfois la source de la plus accaparante des fatigues. En cabine, le mécanicien est là et ailleurs, dissocié par une activité désunie.

Dans un autre exemple, l'auteur réinterprète les comportements. En effet dans l'étude du métier des bonnes à tout faire, la soumission, rapportée à l'offense et à l'humiliation est regardée non pas comme l'acceptation de la situation, mais comme la forme inversée d'une puissance à agir. En 1963, Le Guillant identifie dans la passivité d'une conduite, un acte physique défensif. Il se sépare ainsi de la vieille notion d'une pathologie considérée comme une agression frappant de l'extérieur un sujet désarmé et innocent. Il y a bien création subjective dans la pathologie. La psychopathologie plaçait le problème du sens qu'elle soulevait sous l'éclairage spécial de la maladie mentale. Or la question de la subjectivité au travail peut difficilement se ranger sous la seule rubrique du pathologique.

3. La démarche de compréhension

Pour éviter une représentation unilatérale comme nous venons de le voir, il semble indispensable de comprendre le concept « d'interprétation ». Le sens est le centre de gravité autour duquel s'organisent les conduites humaines. De ce fait, le problème posé aux intervenants est celui des conditions de possibilité pour que les sujets accèdent aux sens de leurs propres conduites. Aborder le sens, c'est tenter d'en partager le contenu avec les sujets investigués. Accéder à l'intelligibilité des situations passe donc par un processus d'interprétation. Ainsi pour les sciences d'investigation des situations de travail, l'observation débouche inévitablement sur la question de l'interprétation, de son statut, de sa vérité, de sa validation, de sa vérification.

Les sciences physiques traitent cette question. Il arrive souvent qu'un concept soit établi dans une science et que la théorie soit élaborée dans une autre (Jodelet, 1984). Le paragraphe qui suit est une illustration empruntée à la physique quantique (Pharabod et Ortoli, 1984). Il a pour but de montrer les limites de l'observation directe. L'interprétation est aléatoire, c'est le « principe d'incertitude » énoncé en 1927 par le physicien Heisenberg.

« Ce principe stipule qu'il est impossible en microphysique d'attribuer à une particule, à un instant donné, une position et une vitesse déterminées : mieux la position est définie moins la vitesse est connue et vice versa. De nos jours on préfère parler de "principe d'indétermination" (...), la conséquence la plus évidente de ce principe, c'est qu'il nous faut renoncer à toute tentative de recréer notre univers visible dans celui invisible des atomes. Au début de la physique quantique, on avait coutume de dire que, dans le domaine de l'infiniment petit, le physicien se trouve un peu dans la situation d'un homme qui voudrait étudier un oiseau de nuit inconnu. Pour ce faire, il a deux possibilités : ou bien il braque un projecteur sur le volatile et peut alors décrire parfaitement sa morphologie mais pas son comportement car l'oiseau ébloui se tiendra immobile, ou bien il n'utilise pas de projecteur et peut alors observer dans la demi-obscurité le comportement de l'animal mais pas sa morphologie. En fin de compte, la meilleure façon de procéder sera peut-être d'adopter un système intermédiaire : éclairer faiblement l'oiseau en espérant que son comportement n'en sera pas trop perturbé. À l'échelle atomique, le problème paraît identique : lumière sur lui, il va subir un choc qui modifiera son comportement. Donc toute opération de mesure d'un système microphysique provoque atomiquement une altération de ce système » (Pharabod et Ortoli, 1984, pp. 38-39).

À la lecture de cette anecdote, on peut dire que l'observation directe réduit la compréhension des événements. La différence entre regarder et voir est la profondeur, l'interprétation dépend de ces limites. On s'attardera un peu sur ce problème. En effet, c'est par l'apport du regard de Vygotski que l'observation de l'activité en analyse du travail prend toute sa dimension.

4. Méthodologie et méthodes revisitées

Le style de critique que faisait Vygotski aux méthodes expérimentales dès 1925, par rapport à l'observation et à l'interprétation, semble avant-gardiste aujourd'hui. Selon lui justement ces méthodes expérimentales s'en tiennent beaucoup trop aux données immédiates de l'expérience en faisant l'impasse sur la conscience ou la pensée, que l'expérimentation sollicite pourtant, tout en les écartant paradoxalement de l'expérience.

Il est vrai que depuis des décennies certaines approches demeurent sceptiques ou méfiantes à l'égard de la subjectivité et s'efforcent de rendre compte des conduites humaines après avoir éliminé la composante subjective. « L'investigation scientifique » en centrant ses analyses sur les comportements objectifs, en dressant des analyses statistiques des comportements, déborde invariablement sur des résultats qui ont aussitôt valeur normative, ce qui s'écarte de la norme relevant alors de l'erreur, de la défaillance, de l'inconscience, de l'immaturation, de l'irresponsabilité, voire du manque de formation. La subjectivité est donnée en creux, en négatif, de ce qui se laisse saisir comme comportement efficace, rationnel, objectivable et normal. La subjectivité est identifiable à l'erreur par ignorance ou par irrationalité.

On peut comprendre à quel point, pour reprendre l'expression de Vygotski, le « *dogme de l'expérience immédiate* » (1927/1999, p. 162) mérite d'être critiqué. L'expérience vécue n'est pas accessible directement, mais seulement à l'aide de traces qu'il faut construire car l'activité réalisée apparaît après un conflit entre plusieurs activités rivales. Ce que l'on voit, c'est-à-dire le comportement, est un système de réactions qui ont vaincu une infime part de ce qui est possible. Ces possibilités écartées ne sont pas accessibles directement.

Lors d'une expérimentation, « *on organise au préalable le comportement de la personne soumise à l'expérience en suscitant certains mouvements internes à l'aide d'instructions, d'explications, etc. Et si ces mouvements internes se modifient soudain au cours de l'expérience, tout le tableau du comportement en est brusquement modifié. Ainsi on utilise toujours les réactions inhibées [...], mais on est dépourvu de tout moyen pour étudier ces réactions internes* » (Vygotski, 1925/1994, p. 36).

Selon cet auteur, l'expérience réalisée doit continuer et non s'interrompre devant les résultats obtenus. L'énonciation du sujet de l'expérience devrait être sollicitée en lui demandant « un rapport verbal » sur ses mouvements inhibés qui n'en sont pas moins réels. L'investigation des mouvements internes non réalisés est une part nécessaire de l'expérimentation. Il ne s'agit pas de tourmenter les faits pour les faire coller à la théorie, au contraire, il faut prendre en considération le témoignage du sujet après coup sur des traces soigneusement choisies, laissées derrière lui par son activité inobservable (langage intérieur, réactions somatiques, bruits...). « *Le langage n'exprime pas la pensée, il la réalise* » (Vygotski, 1934/1997, p. 11).

L'observation prend alors sa place dans l'acte de regarder pour comprendre et l'interprétation de ces traces doit être réintroduite dans l'expérience. Du coup, l'observation directe classique ne peut être considérée comme synonyme d'objectivité (Veresov, 1999). Et une refonte radicale des méthodes d'expérimentation s'impose pour étudier les activités inhibées qui agissent à l'insu de l'expérimentateur.

La méthodologie ne peut être qu'indirecte, c'est-à-dire « redoublée » ou encore historique. Autrement dit la « méthodologie sans conscience » des expérimentalistes n'est pas trop objective mais pas assez. Elle s'en tient à ce qui se donne dans l'expérience immédiate en asséchant l'objectivité du réel, réduit artificiellement à l'activité réalisée, privée des conflits vitaux qui rendent son développement possible ou impossible.

Le problème méthodologique qui se posait à Vygotski était d'inventer un dispositif, « une méthode indirecte » qui permettrait aux sujets de transformer l'expérience vécue d'un objet en objet d'une nouvelle expérience vécue afin d'étudier le passage d'une activité dans l'autre.

Cette méthodologie porte finalement sur les conflits et le développement de l'activité. L'intérêt est d'offrir aux sujets, à l'occasion d'un étonnement rigoureusement construit sur une activité réalisée, la possibilité d'un retour au réel qui puisse donner une histoire possible aux activités impossibles : un développement potentiel aux dilemmes du réel.

5. La dynamique d'investigation

La mise au point des dispositifs qui autorisent ce développement est au centre des préoccupations scientifiques et pratiques des intervenants en analyse du travail.

Si on se focalise sur la clinique de l'activité par exemple, on peut dire que son objectif est le développement chez les travailleurs, de l'observation de leur propre activité. On assiste à un changement des protagonistes de l'observation : elle n'est plus réservée uniquement aux intervenants ou aux chercheurs, la co-analyse favorise le partage. Pour ce faire, l'observation doit être précise et rigoureusement construite. Le détail devient décisif. Bakhtine (1984), cité par Clot (2001b, p. 10), a bien vu le problème : « *La partialité et la limitation d'un point de vue d'un observateur, voilà quelque chose qui peut toujours être rectifié, complété, transformé, inventorié à l'aide de cette même observation à partir d'un point de vue différent* ». À l'inverse, « *le point de vue neutralisé, sans observation nouvelle, vivante, est stérile* ».

C'est là que s'enracine la méthodologie en clinique de l'activité. Les méthodes de « l'auto confrontation simple et croisée » permettent le développement du pouvoir d'agir. Il s'agit de demander à des professionnels différents de commenter des images vidéo de l'activité d'un collègue après que celui-ci les ait commentées au chercheur dans un premier temps. Ces confrontations préparent leur engagement réciproque sur les manières de travailler.

Ainsi dans une de nos investigations du secteur de la formation automobile (Lessault et Lancry-Hoestlandt, 2010), l'analyse du travail telle qu'elle a été envisagée a fait intervenir cette méthodologie de co-analyse reposant sur la mise en œuvre de situations d'interaction au sein d'un collectif d'enseignants. Le protocole élaboré a permis de construire des cadres d'interaction modifiant le rapport à l'autre, aux objets et aux pratiques de travail. Filmée, l'activité d'enseignement devient l'objet de l'attention du formateur qui se trouve confronté à sa propre activité, qu'il analyse avec les autres enseignants de la discipline. L'activité, les objets, les règles mobilisées sont alors objets d'analyse et de discours. En fonction de ses disponibilités, chacun est soumis à ce dispositif tour à tour et l'interaction provoquée, dont l'objet est l'activité objectivée par le film, est à même de favoriser l'objectivité par la subjectivité dans un « dialogue professionnel » propre à engager un processus de développement de ce collectif de travail.

6. Conclusion

À travers cet article, nous avons voulu rendre compte de l'observation et de l'interprétation dans l'intervention, un dispositif de l'APP. Les situations professionnelles peuvent très difficilement faire l'objet de témoignages si l'on veut aller au-delà du simple constat. Elles ne sont pas transparentes et se caractérisent même par un côté opaque qui dévoile les observateurs novices. Il faut donc organiser un protocole qui amène ceux qui travaillent à évaluer leur pratique, activité étayée et portée par la reconnaissance de leurs pairs. Les intervenants suivent une ligne de conduite méthodologique et usent de moyens détournés, c'est-à-dire les méthodes indirectes, pour accéder à l'intelligibilité des situations de travail. L'observation ne peut être réduite à ce qu'ils voient. Dans le protocole, ils sont mêlés aux événements tout comme les sujets : la parole leur est adressée également.

Le dispositif cherche à dénaturer les points de vue sur l'activité en transformant l'activité d'autrui en ressource pour l'activité de chacun. Tout le contraire d'une technologie de connaissance directe de l'activité, il est l'instrument du développement du pouvoir d'agir des interlocuteurs eux-mêmes où le dernier mot n'est jamais dit. En leur donnant l'occasion de transformer leur activité en langage, elle se réorganise et se modifie. Le but de la verbalisation est d'accroître les interprétations, de les confronter, de les éprouver et d'en extraire un sens pour améliorer les conditions de travail.

Références bibliographiques

- Billard, I. (1998). *Conditions sociales, historiques d'apparition de la psychopathologie du travail en France*. Paris CNAM. Thèse pour doctorat en psychologie.
- Bakhtine, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (2001a). Méthodologie en clinique de l'activité. L'exemple du sosie in M. Santiago Delefosse (sous la direction de), *Les méthodes qualitatives en psychologie*. Paris : Dunod.
- Clot, Y. (2001b). Clinique de l'activité et pouvoir d'agir. *Education permanente*, n° spécial146, 7-16.
- Cru, D. (1997). *Clamer la peur pour calmer l'angoisse*. Communication au colloque international de psychodynamique et de psychopathologie du travail. Laboratoire de psychologie du travail. Paris, CNAM.
- Daniellou, F., Laville, A. & Teigner, C. (1983) Fiction et réalité du travail ouvrier : Documentation Française. *Les cahiers français*. 209, 33-45.
- Decèze, D. (2008). *La machine à broyer. De France-Télécom à Orange : quand les privations tuent*. J.C. Gawsewitch Editeur.

- Dejours, C. (1996). Psychologie clinique du travail et tradition compréhensive. In Y. Clot. *Les histoires de la psychologie du travail*. Toulouse : Octarès.
- Dejours, C. (2003). *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel*. INRA.
- Diehl, B., Doublet, G. (2010). *Orange : le déchirement. France Télécom ou la dérive du management*. Gallimard.
- Fablet, D., Blanchard-Laville, C. (2002). Analyse des pratiques : approches psychosociologique et clinique. *Recherche et formation*, n° 39.
- Fablet, D. (2004). Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles : une visée avant tout formative. *Connexions*, n° 82, 105–117.
- Faïta, D. (1997). *La conduite du TGV : exercices de styles*. Champs visuels, n° 6, 75–86.
- Getz, I., Carney, B. (2012). *Liberté & Cie. Quand la liberté des salariés fait le bonheur des entreprises*. Fayard.
- Heisenberg, W. (1942). *Le manuscrit de 1942*. Ed. Allia, 2003.
- Jodelet, D. (1984). Représentation sociale : phénomène, concept et théorie, in S. Moscovici (sous la dir.). *Psychologie sociale*. 3ème éd. 1990. Paris. PUF.
- Le Guillant, L. (1984). *Quelle psychiatrie pour notre temps ?* Toulouse : Erès.
- Leplat, J., Hoc, J.M. (1983). « Tâche et activité dans l'analyse des situations ». *Cahiers de psychologie cognitive*, 3/1, 46, 63.
- Lessault, B., Lancry-Hoestlandt, A. (2010). Les compétences des enseignants du technique au lycée professionnel. *Psychologie du travail et des organisations*. Vol.16, n° 2, 142–159.
- Maslach, C., Leiter, M. (2011). *Burn out. Le syndrome d'épuisement professionnel*. Les Arènes.
- Pharabod, P., Ortoli, S. (1984). *Cantique des Quantiques*. Ed. La Découverte.
- Veresov, N. (1999). *Undiscovered Vygotsky*. Frankfurt-on-Main : Peter Lang.
- Vygotski, L. (1925/1994). Le problème de la conscience dans la psychologie du comportement. (trad. F. Sève) *Société française*, 50, 32–47.
- Vygotski, L. (1934/1997). *Pensée et langage* (F. Sève, trad.) 3ème éd. Paris : La Dispute.
- Vygotski, L. (1927/1999). *La signification historique de la crise en psychologie*. (trad. Barras et Barberies) Lausanne, Paris : Delachaux et Niestlé.