HAL
open science

Subjectivité et travail : pour une sociologie de l'activité

Pascal Ughetto

To cite this version:

Pascal Ughetto. Subjectivité et travail : pour une sociologie de l'activité. Éducation permanente, 2010, 184, pp.137-148. hal-00582874

HAL Id: hal-00582874

https://enpc.hal.science/hal-00582874v1

Submitted on 25 Jan 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Subjectivité et travail : pour une sociologie de l'activité

Pascal Ughetto
Université Paris-Est, Laboratoire Techniques, territoires, sociétés
pascal.ughetto@u-pem.fr

In *Education permanente*, n° 184, 2010-3, p. 137-148.

Résumé
Dans des perspectives disciplinaires comme la psychodynamique du travail et la clinique de l'activité, le rapport entre subjectivité et travail est couramment établi et se montre même central pour les analyses. En sociologie, la subjectivité n'est pas un concept spontané pour l'analyse du travail. Mais on doit tenir compte du fait que la discipline connaît d'importants renouvellements qui dessinent les contours d'une sociologie de l'activité, entrant dans l'étude du travail par l'attention rapprochée à son déroulement. Divers foyers théoriques alimentent ces renouvellements, parmi lesquels les approches en termes de cognition ont pris de l'avance. Pour passer de la cognition à la subjectivité ou englober l'une dans l'autre, il convient cependant de présenter le travail comme mettant des sujets aux prises avec des valeurs. Sur ces bases, on peut concevoir une rencontre entre une perspective sociologique et les approches cliniques du sujet au travail.

La subjectivité n'est pas un concept spontané pour l'analyse sociologique du travail. Quand la sociologie du travail s'est constituée, ce fut, notamment en France, en posant le travail comme étant l'espace où se déploie le rapport social fondamental des sociétés industrielles : le rapport entre industriels et ouvriers ou salariés. Elle s'est alors voulue autant une sociologie générale qu'une sous-discipline, une spécialité. Elle s'est conçue comme sociologie des rapports sociaux, par-delà les individus et même les micro-situations de travail, non sans reprocher à l'ergonomie de découper ses objets d'analyse trop finement et d'ignorer les déterminations plus structurelles (Borzeix, 2003a). Elle s'est pensée comme ayant pour objet la rationalisation du travail par les employeurs au moyen de l'organisation du travail (taylorienne, en l'occurrence), la privation de dignité qui en découle pour l'homme dans son travail et les tactiques de reconquête de leur dignité par les travailleurs.

Dans cette perspective, la subjectivité au travail est implicite plus qu'activement mobilisée par l'analyse, et elle est autant une subjectivité de groupe. Cette forme d'analyse – fondamentalement, une sociologie de l'atelier –, s'est adaptée à la montée des emplois de service en conservant l'économie interne de la démonstration et en érigeant les tentatives gestionnaires de normalisation des interactions de service en exacerbation des volontés et moyens patronaux de domination du travail. La subjectivité a fait son apparition dans les résultats d'enquête en étant l'une des visées du contrôle patronal : les services seraient le lieu où la rationalisation pousse l'ambition jusqu'à vouloir contrôler la subjectivité des salariés (Hochschild, 1983), non sans rencontrer l'inévitable résistance des travailleurs, saluée par le sociologue.

Pour autant, la subjectivité ne prend pas le statut de concept ni de vecteur d'analyse de cette sociologie du travail : elle est un objet de l'offensive patronale, pas un principe d'action conféré aux personnes ; le sujet personnel ne prend pas corps dans cette sociologie qui demeure très attachée au primat des rapports sociaux. Cette perspective ne résume cependant pas l'état de la sociologie du travail contemporaine tant celle-ci – et la sociologie plus globalement – a connu ces dernières années d'intenses renouvellements. La relation de service, dans le cadre d'une réhabilitation des travaux de l'école de Chicago, mais aussi la technique, dans le cadre des *sciences studies*, ainsi que les approches en termes de cognition, toutes ces perspectives invitent à une refondation de l'analyse sociologique du travail – appelons ici cette refondation sociologie de l'activité – sur des bases théoriques diverses, qui renouvellent les méthodologies d'enquête et qui ont en commun de privilégier une analyse rapprochée du travail. La thèse soutenue dans cet article sera que la subjectivité, l'expression et l'action d'un sujet sont susceptibles d'y obtenir un réel statut d'opérateur des mécanismes sociaux, mais que cela doit se théoriser par rapport au concept, beaucoup mieux installé, de cognition.

1. La formation d'une sociologie de l'activité

Le maître-mot de nombreuses pistes actuelles de renouvellement de l'analyse sociologique est l'action. Le mot est la traduction d'une posture qui renonce à concevoir le monde social comme devant mettre à jour des déterminations s'imposant aux individus sans qu'ils le perçoivent et dévoilées par le sociologue. Au contraire, il s'agit de poser que le social est repérable dans les actions ordinaires des personnes dans la mesure où l'action de tout un chacun est profondément tributaire des cadres collectifs, des objets construits dans une formation sociale particulière, qui sont autant de repères et d'appuis sans lequel l'individu serait nu et incapable de produire le moindre mouvement, de poursuivre la moindre intention.

1.1. La convergence de divers foyers de renouvellement

Dans l'analyse du travail plus spécifiquement, les contributions à une perspective en termes d'action émanent de quelques foyers dont, plutôt que de donner la liste exhaustive, on peut mettre en relief quelques tendances.

Les thématiques permettent d'ordonner certains de ces renouvellements et cela dans la mesure où elles ont pu véhiculer des changements de nature plus paradigmatique (problématiques, concepts, méthodologies). La relation de service et la technique sont ainsi deux thématiques qui ont beaucoup contribué à introduire des renouvellements vis-à-vis de l'appréhension du travail à partir du prisme salarial (Bidet, 2004), du prisme du rapport d'aliénation. Une redécouverte de l'école de Chicago a conduit à promouvoir l'observation de la relation de service, des interactions entre agents des organisations et clients ou utilisateurs. L'échange de civilités, la réponse concrète des agents aux sollicitations des clients, l'ordre social des relations ordinaires de part et d'autre du guichet ou dans un bus, en empruntant à des auteurs comme Goffman (Joseph, 1992) et à son analyse fine des interactions de la vie quotidienne, ont été défendus comme étant des regards portés sur le travail pas moins légitimes et pas moins heuristiques que les conflits explicites ou implicites entre un employeur ou sa hiérarchie et les subordonnés. Cela a cependant forcé à un recueil plus minutieux de données d'observation microscopiques (les apparentes banalités que l'on s'échange dans un dialogue au guichet), de détails que d'autres formes d'analyse auraient considéré comme des scories. Les échanges langagiers (Borzeix, 2003a) et les dossiers constitués par les agents (Weller, 1999a) sont devenus l'objet d'attentions très rapprochées, en empruntant à toute la tradition ethnométhodologique (Cicourel, 2002). Cela a aussi transformé la représentation des acteurs et des scènes étudiées que le sociologue considérait comme légitime, le client devenant un vrai protagoniste de cette scène et la hiérarchie disparaissant du tableau. Véritable révolution, qui a pu être assimilée par les approches plus classiques à une naïveté des sociologues, happés par le détail jusqu'à oublier les structures plus fondamentales.

La technique a fait l'objet d'investigations aux effets comparables, en empruntant, cette fois, au courant des *science studies*, ces études de la façon dont la science se fabrique et dont les techniques s'inventent. *La vie de laboratoire*, de Latour et Woolgar (1979) est finalement un ouvrage de sociologie du travail des scientifiques. La sociologie des sciences et des techniques suit de près les itinéraires par lesquels l'innovation se forme, les techniques se développent et s'imposent, par exemple les processus d'« intéressement » auxquels une technique doit d'exister. Les techniques s'analysent donc en termes de dispositifs qui lient et agencent autant des êtres humains que des objets (Beuscart et Peerbaye, dir., 2006). Là encore, l'analyse

du travail à partir de ces dispositifs a pour effet, d'une part, d'appeler des méthodologies s'imposant la patience de l'observation, éventuellement le décompte (nombre de dossiers, minutes d'interaction…) et, d'autre part, de bouleverser la liste des protagonistes : les machines sont des agents qui occupent bel et bien leur place dans le monde social, le combat et l'alliance est entre les hommes et les machines (Dodier, 1995), autant que des rapports entre hiérarchie et subordonnés. C'est le sens de l'invitation de Latour à faire une sociologie donnant toute sa place aux objets au lieu de considérer que le social est réductible à des rapports hommes-hommes (Latour, 1994). Appliquée au travail, cette perspective est celle des *workplace studies* (Luff, Hindmash et Heath, *eds*, 2000 ; Borzeix et Cochoy, 2008), où le principe est la nécessité d'étudier l'homme au travail dans son environnement d'objets autant que d'hommes. Mais cela peut aussi parfaitement s'articuler avec la relecture de la théorie des « techniques du corps » (les « actes traditionnels efficaces ») de Marcel Mauss pour ériger la recherche de la prouesse dans l'usage de son corps (ou de son esprit) et des machines comme un enjeu central du travail (Bidet, 2001).

1.2. La centralité des approches par la cognition

En montrant comment deux utilisatrices se débattent, au bureau, avec une photocopieuse, faute de raisonner comme le fait la machine, Lucy Suchman (1987) a fourni des bases conceptuelles importantes pour ces approches : celle de l'action située, entendant par là qu'il n'y a pas de sens à vouloir décrire une action humaine sans montrer sur quels repères elle s'appuie. L'action est directement située par rapport au contexte auquel les personnes estiment devoir se référer pour effectuer les gestes, prendre des décisions. De même dira-t-on que la cognition est située et distribuée (Conein et Jacopin, 1994 ; Laville, 2000), qu'elle s'exerce en contexte, c'est-à-dire qu'elle n'existe pas dans l'abstrait mais au travers de la visualisation de l'environnement concret et de la perception des points d'appui qui s'y trouvent à portée de main (ce que ces analyses nomment des « prises », traduction de l'anglais *affordances*) : aussi bien des procédures, que des objets ou des personnes, le tout pouvant servir de leviers pour faciliter l'action. Celle-ci doit beaucoup à la familiarisation avec l'environnement, ses détails, les « artefacts » qui le peuplent. Exemple parmi d'autres, les pilotes d'avions peuvent ainsi agir en donnant raison aux signaux comme s'ils étaient plus pertinents que les sens, au point que cela donne l'explication d'accidents survenant sur la base de décisions fondées sur la croyance erronée de se situer sur telle partie de la carte cognitive et d'interpréter toutes les informations à partir de cette supposition (Hutchins, 1995).

Les personnes sont ainsi décrites comme incapables d'engager l'action si on les imagine devoir prendre des décisions, effectuer des gestes, sans pouvoir

bénéficier des ressources de leur environnement. L'action est équipée, au point qu'il faudrait supposer, non des agents, nus, mais des agences, c'est-à-dire des personnes étendues aux objets qui les environnent. Elle se déroule dans un réseau socio-technique (Callon, 1991 ; Weller, 1999b).

Sans que cela ait toujours été clairement perçu (ni dit ainsi, d'ailleurs), c'est la représentation que l'on se fait d'une organisation qui en sort renouvelée. Une organisation du travail, c'est ce qui organise l'activité de travail : des machines qui démultiplient les capacités d'action, des collègues et des chefs que l'on enrôle dans les tâches que l'on doit accomplir ou qui, au contraire, résistent à se faire « intéresser » à elles, etc.

1.3. Sociologie pragmatiste et sociologie compréhensive

Tous ces développements et d'autres sont des manifestations d'une option défendue, à partir de ces origines diverses, celle d'une sociologie pragmatiste, parfois poussée (mais pas obligatoirement) jusqu'à renouer explicitement avec la philosophie pragmatiste d'auteurs américains comme Dewey ou Pierce. Observer patiemment les conditions pratiques de l'action, il y a là une contestation d'une sociologie du dévoilement de l'ordre social. En ce sens, le parti pris pragmatiste s'accorde bien avec celui d'une sociologie compréhensive, c'est-à-dire d'une approche soucieuse d'analyser l'action sociale comme étant le fait de personnes qui, pour agir, sont amenées à interpréter les situations, à mobiliser des catégories de pensée qui découpent la réalité et modèlent la représentation que l'on s'en fait, à se donner des théories du monde, des « constructions sociales de la réalité » au sens de Berger et Luckmann (1966), bref à engager une réflexivité.

Il y a là recoupement possible entre perspectives pragmatistes et approche compréhensive, non pas nécessité. Très souvent, parmi les premières, les approches cognitivistes laissent les agents sans véritable visage, elles décrivent un individu presque abstrait aux prises avec un réel, sans l'incarner car sans l'inscrire dans une histoire qui le distinguerait de ses voisins. F. Chateauraynaud (1997), lorsqu'il défend que, « si nos acteurs disposent d'une faculté d'adaptation ce n'est pas par l'utilisation opportuniste de prises locales mais par l'amélioration constante de leurs facultés perceptuelles », est sans doute, précisément, en train de combattre cette tendance et d'inviter à une plus grande incarnation des agents. Les gens ne se saisissent pas des prises mécaniquement mais en fonction de la manière dont « ça leur parle » ou dont ils les font parler, de ce qu'ils sont capables de leur faire dire, de leur aptitude à les identifier comme telles parce qu'une expérience de vie les a amenés à voir comment ils pouvaient s'en servir, ce qu'ils risquaient à ne pas le faire, la façon dont il fallait les manier. C'est, en d'autres termes, commencer à les doter d'une subjectivité qui leur manque et à passer d'agents à des sujets.

En résumé, tout cela constitue les bases du renouvellement contemporain de la sociologie du travail, qui fait ainsi du travail une affaire d'action et d'activité, de tâches prises en mains par des personnes, des personnes pour qui agir signifie s'emparer des difficultés, appréhender le monde en y mettant le relief des « prises » utilisables, des réseaux socio-techniques dans lesquels il faut se couler. La compréhension du travail y est supposée devoir en passer par une sociologie de l'activité (Bidet *et al.*, dir., 2006 ; Ughetto, dir., 2004).

2. L'action au travail aux prises avec les valeurs

En somme, s'il y a ouverture d'une voie pour la prise en compte de la subjectivité, ce n'est pas de manière mécanique. Le lien doit être parachevé, cela en posant les cadres interprétatifs comme n'étant pas « simplement » cognitifs mais comme renvoyant à ce qui parle aux sujets et compte pour eux, bref en renvoyant aux valeurs.

2.1. Retour vers une sociologie du travail qui ne s'était pas pensée comme telle

Si la formation progressive d'une sociologie de l'activité a, sans aucun doute, été alimentée par l'engouement pour la thématique de la relation de service, celui-ci s'est manifesté, en France, à travers une préférence pour l'analyse goffmannienne (et un peu pour Hughes), au détriment d'une lecture de travaux empiriques fondateurs conduits par les étudiants de Hughes. Or, le thème obsédant qui est commun à ces derniers est celui de la moralité qui s'échange dans les interactions, des valeurs qui entrent en rapport. Ces études, publiées des années 1940 aux années 1960, sont bel et bien des analyses sociologiques du travail mais qui n'ont pas estimé devoir se proclamer comme étant des contributions à une sous-discipline revendiquant ce nom. On n'y fait pas la sociologie de la société industrielle mais de l'ordre social quotidien, dont un espace est le travail. On est donc libre d'y sélectionner des objets d'étude que le sociologue du travail patenté de cette époque aurait estimé dépourvus d'intérêt : les concierges, les chauffeurs de taxi, les personnels des services d'urgence, etc. On y étudie, à un pôle, les « petits métiers » de service et, à l'autre, les métiers prestigieux (également de service), à chaque fois pour voir comment, dans le travail et ses interactions (avec les clients, avec les collègues), se rejoue en permanence, dans le moindre acte, dans le moindre échange de paroles, le statut de chacun, la reconnaissance de soi par l'autre. Dans la relation de service, se confronter à l'autre, c'est le voir éventuellement bafouer sa dignité personnelle, ses valeurs. Travailler comme concierge, au bénéfice de locataires, c'est tous les jours, dans la poubelle qu'ils ont laissé traîner, dans les détritus dont ils jonchent le sol, croiser la jalousie qu'ils vous manifestent parce que vous avez réussi à acheter une automobile, recevoir des

messages implicites ou explicites quant au statut qui vous est reconnu : c'est risquer d'être ignoré, méprisé (Gold, 1952).

La scène théâtrale du travail (*social drama of work*), souvent citée mécaniquement par les sociologues français contemporains, est un concept par lequel Hughes induit des déplacements considérables par rapport à une problématisation en termes de rapports sociaux de production. Le travail ne se déploie pas dans un rapport social abstrait mais relativement à des gens très concrets, dont j'éprouve très intimement les manières d'agir à mon endroit, qui se comportent de telle ou telle manière à mon égard, qui me marquent ou non leur respect. C'est dans de petits détails de la vie quotidienne comme la poubelle, que prend naissance le cours que j'imprime à mon travail, la manière dont je vais m'emparer de la tâche.

2.2. L'impossibilité de travailler sans mobiliser des valeurs

Hughes (1951), Gold (1952), Davis (1959) : tous trois disent que les « petits métiers » ne fonctionnent pas autrement que les métiers prestigieux, les « professions » (dont l'exemple type est la profession médicale), où l'on revendique une moralité, une éthique, des principes, des valeurs nobles. Roth (1972) fait bien comprendre qu'il n'est pas concevable de travailler, en relation de service, sans moraliser. Les personnels des services d'urgence ne traitent pas tous les patients de façon identique. Aux uns, ils accordent plus d'égards qu'aux autres, en vertu d'une catégorisation des « vraies » et des « fausses » urgences, de ceux qui ont de bonnes raisons d'être là et de ceux qui abusent. Il y a ceux qui méritent qu'on démultiplie les efforts, et ceux qui peuvent attendre. Gérer le flux, arriver à y mettre de l'ordre, ne pas perdre en efficacité en subissant ce flux, semble avoir pour passage obligé cette réflexivité qui laisse ici apercevoir à quel point elle est chargée de normativité, à quel point elle s'alimente à des valeurs. Il y a la morale, noble, qu'affiche collectivement le groupe professionnel mais qui, si elle était suivie paralyserait ses membres en les obligeant à traiter tous les patients, également, tout de suite et les rendraient débordés. Dans la réalité de leur action, ils ont pour préoccupation de dominer la tâche et non de se faire dominer par elle et cela exige de résister à certaines demandes qui leur sont adressées. Et ce sont donc d'autres considérations morales qui viennent se superposer.

On perçoit que, de la même manière que le geste (transformer l'intention en geste, en élancement du corps) exige sa technique du corps, il exige aussi sa morale et cela d'autant plus impérativement que le professionnel subit la pression très vivante des destinataires de son travail, d'êtres humains qui, avec leur subjectivité, se font pressants, sollicitent son action, tentent de l'attirer dans leurs projets, prétendent diriger ses intentions. Pour travailler,

dans ces situations de relation de service, il faut en passer par un détour, travailler à la construction de valeurs, de règles morales, qui vont présider aux choix à effectuer, donner l'impression de se sentir autorisé à résister à ce qu'autrui veut imposer. Cela se formalise parfois dans une éthique, cela reste parfois plus diffus.

L'action au travail est profondément normative, une normativité mise au service de l'efficacité et que les professionnels se donnent eux-mêmes, dans une certaine indépendance vis-à-vis des sources de prescription que sont le client et l'employeur.

Cela débouche également sur du travail à faire autour du travail. Se donnant un idéal du client, du bon client, il faut aussi éduquer celui qui ne se conforme pas à cet idéal. Les concierges y investissent beaucoup d'énergie et d'énervement – plus que ceux pour qui la relation de service est éphémère. Eduquer le client, c'est retrouver le contrôle, espère-t-on, de ce qui détermine sa charge de travail et son rythme de travail. C'est tenter de se donner de quoi endurer l'investissement moral dans la relation de service.

Car le métier le plus simple, dès lors qu'il s'exerce en relation de service, révèle bien comment la perception du jugement que le client est en train de porter sur vous – sur la qualité de votre travail et, du même coup, sur la qualité de votre personne – fait que la scène de travail ne peut pas être neutre et que le travail ne peut y être engagé mécaniquement. Elle est véritablement investie : le chauffeur de taxi, dans la relation éphémère qu'il noue avec le client, est un « professionnel sans réputation », qui risque, durant la course, non seulement de ne pas recevoir de pourboire, mais d'être ignoré par des clients se livrant à des occupations très intimes (s'embrasser, traiter des affaires confidentielles) comme s'il n'était pas là ; dès lors, il n'a pas pour simple activité de transporter une personne d'un point A à un point B. S'il peut y mettre de la prouesse, montrer son expertise en empruntant des raccourcis révélant sa connaissance de la ville ou en faisant un demi-tour accentué pour éviter l'embouteillage, il le fera, simplement pour laisser de lui l'image d'un professionnel hors pair. Les professionnels se donnent eux-mêmes des ressorts de mobilisation, des enjeux.

Le travail en situation de relation de service apparaît ici comme une scène où l'exercice du travail force particulièrement à mobiliser la réflexivité et les ressources morales pour réguler l'activité de travail et s'y engager. Mais c'est sans doute un exemple extrême de propriétés de la réalisation du travail qui pourrait se retrouver ailleurs.

3. Une rencontre possible avec la clinique du sujet au travail

Aux prises avec les objets, et en même temps équipés par eux ; aux prises avec les valeurs et en même temps passant par elles pour investir le travail : récents ou anciens, des développements sociologiques font voir le travail dans des termes qui ne sont pas sans faire écho à la problématique, propre à la psychodynamique du travail, de la confrontation du sujet psychique aux résistances du réel, ainsi qu'à des centres d'intérêt de la clinique de l'activité : le vécu du réel du travail, la réorganisation du travail par le sujet, le collectif de travail.

3.1. Aux prises avec le réel, enjeux identitaires

L'investissement moral de la relation de service ou les approches qui, comme celle de Dodier, font voir les travailleurs en combat avec les machines et la sortie du produit sont des problématiques qui sont de nature à faire percevoir l'acteur social comme un sujet. Ils laissent pressentir que le sujet social étudié éprouve, dans sa rencontre *(encounter)* avec le « client » et avec les machines, des sentiments, des émotions, de sorte que l'interaction n'est pas neutre pour lui mais prend la forme de points sensibles – douloureux ou de plaisir. En empruntant à François Sigaut (1991), C. Dejours (1993) a érigé la confrontation aux résistances du réel, épreuve pas seulement pratique mais psychique, en moment pivot de la rencontre entre les personnes et leur travail et a trouvé là de quoi fonder, nous semble-t-il, le statut conféré au sujet. La résistance du réel met en branle, fait agir, façonne le cours de l'action, mais, en même temps, heurte les économies psychiques de façon singulière : cette résistance opposée par le réel ne se réfléchit pas de la même manière chez tel sujet et tel autre. Elle n'entre pas en résonance avec les mêmes histoires psychiques, les mêmes constructions du sujet : elle ne trouve pas le même écho dans les points douloureux ou, à l'inverse, dans les sources de mobilisation.

C'est là une invitation à voir le travail comme sollicitant les sujets, et cela sur un double versant : du côté pragmatique, dans le fait que la tâche ne se réalise pas seule, mais demande d'y engager de l'énergie, de l'intention, des efforts coûteux, et du côté des constructions identitaires et des valeurs qu'elles remettent constamment à l'épreuve. Les sollicitations s'adressant aux travailleurs – celles de l'employeur, celles du client, celles des machines – sont des invitations à agir reposant sur des idées de ce qui est dû, de ce qui normal, de ce qui doit être fait. En tant que telles, elles percutent des dynamiques de construction de soi, édifices instables et prenant pied sur plusieurs univers de vie (professionnel, familial, etc.) et qui se nourrissent de processus d'identification : ce qui est bien et ce qui est mal, ce que je veux être, ce que je réprouve. La sociologie de Claude Dubar (1991, 2000) tente – par des

emprunts à des auteurs comme Mead ou Berger et Luckmann – une théorie de l'identité des sujets dans la société en proposant de voir les personnes s'essayer à faire tenir debout une identité pour soi et une identité pour autrui, manière d'inscrire les sujets dans des enjeux indissociablement personnels et sociaux. Les résistances du réel, dont le travail constitue l'une des principales scènes où elles s'éprouvent, permettent de mettre en mouvement ces constructions en rendant possible pour l'observateur de s'attendre à des trajectoires proprement personnelles (non réductibles à la reproduction d'une norme de groupe) et des trajectoires de constitution de normes partagées par un groupe.

3.2. Réorganisation du travail et équipement par le collectif et l'organisation

Chez Yves Clot, la problématique, assez centrale, du travail empêché donne également corps à la dimension de sujet, à travers les intentions – là encore très personnelles – qu'il projette sur la tâche qui s'offre à lui et qui éprouve des résistances, des contrariétés, dans la réalisation de l'activité. Cela motive la critique ainsi instruite des approches en termes de cognition. Dans le cas d'un accident d'avion, Clot souligne la part de l'histoire liée au fait que l'équipage aurait planifié un mode opératoire et, sur incitation de la tour de contrôle, le co-pilote aurait amené le commandant de bord à changer de logique de raisonnement et de manière de procéder, bouleversant « les plans d'action familiers » (Clot, 1999, p. 18). Cela débouche sur un « conflits d'intention » qui agitent son esprit : « le retour sur des choix déjà faits », l'obligation de « re-faire dans l'urgence » auraient pu contribuer « à réactiver les hésitations antérieures » (p. 21). Le fonctionnement cognitif du pilote était, en fait, pris dans ses intentions et, finalement, dans le « réel du travail ». Le pilote continue d'être habité par les gestes qu'il aurait eu tendance à vouloir accomplir. Le sujet est là, nous semble-t-il, dans ce qui est, certes, une « agence humaine » mais aussi une personne présentant des intentions, des envies d'agir dans telle direction, touché en lui-même quand il est « empêché », contrarié.

Nous pourrions dire que le cognitif est encastré dans du subjectif, lui-même recouvrant le fait que le sujet n'est pas indifférent à l'égard des finalités et des modalités du travail. Celles-ci ne sont pas neutres. On se trouve renvoyé vers ce qui importe pour l'individu, ce à quoi il tient, la valeur qu'il attribue aux choses. Le normatif est au cœur de la subjectivité, de l'« identité » telle que définie par Dubar (« ça vaut le coup de… », ou pas, « il faut », ou pas, « je dois », ou pas, « c'est bien », ou pas, etc.) et, ce faisant, de l'action.

Cela justifie la notion de « scène théâtrale du travail » : les protagonistes (les humains et les objets) qui comptent, ceux à qui le travailleur attribue un mode

d'existence – une forme de présence – particulièrement marqué, ceux avec qui, éventuellement, il cherche à en découdre, cela n'est pas donné objectivement, indépendamment de la façon dont, d'un sujet à l'autre, le réel du travail se reconstitue autour d'enjeux qui habitent différemment les sujets.

En tout cas, l'idée du travail empêché révèle que ce sujet évite difficilement d'en passer par une part de réorganisation personnelle du travail, aussi précise que puisse être la consigne. On n'imagine pas les sujets s'emparer de la tâche sans en passer par une activité de réorganisation de ses finalités et bonnes modalités, tant pour des raisons ergonomiques que de construction psychique ou identitaire, des processus qui vont au-delà de la résistance à l'emprise des normes patronales. La prescription la plus explicite ne permettra jamais au sujet de faire l'économie du fait de sentir par lui-même le geste – la technique du corps – et les appuis dont il peut disposer (Denis, 2007). Elle ne parvient pas à éviter au sujet d'en passer par l'activité réflexive.

Cette conception du rapport du sujet à l'organisation et à la prescription nous amène, comme les premiers travaux sur la relation de service, à renoncer à des oppositions un peu binaires aux sirènes desquelles la sociologie du travail ne refuse pas toujours de succomber. Les sujets savent s'autoprescrire des tâches, se donner des obligations, s'imposer des exigences de performance, sans qu'il soit besoin d'évoquer tous ces phénomènes comme créés par les politiques patronales. Les services appellent cette révolution conceptuelle (Borzeix, 2003b). Les mouvements des sujets vers la tâche, l'investissement subjectif de la tâche comptent.

Mais le sujet peut y mettre sa santé à l'épreuve : c'est le point de vue propre aux études cliniques. C'est le cas si le sujet doit se débattre avec les conflits d'intentions ou de buts. Caroly et Clot (2004), en montrant l'aide que fournit ou non un collectif de travail réellement présent ou, au contraire, faible, alimentent ce que nous avions décrit comme un renouvellement de la compréhension de ce que c'est qu'une organisation, c'est-à-dire de l'équipement – d'artefacts et, nous le voyons ici, de « pairs » et de chefs – qui permet de ne pas affronter seul les embûches du travail.

Conclusion

Une sociologie de l'activité a commencé à se former qui a, jusqu'à présent, surtout tiré parti des approches par la cognition. Mais pour donner un statut théorique à la notion de subjectivité, il faut intégrer la cognition – et ce qu'elle pourrait supposer de rapport purement pragmatique, neutre, à l'environnement d'action – dans son expérience par un sujet. Cela suppose de doter l'agent social d'une capacité à revêtir l'action d'enjeux, d'un relief qui fasse enjeu pour lui (d'une façon qui lui est très spécifique) : ce qui active des envies d'en découdre avec les résistances du réel ou des envies d'esquiver. En

poursuivant la redécouverte, amorcée depuis plusieurs années, de la sociologie fondatrice de la relation de service aux Etats-Unis, il est, nous semble-t-il, possible de donner un statut explicite à la subjectivité et d'analyser le travail comme procédant de l'investissement subjectif qu'y expriment des êtres sociaux.

Bibliographie

Berger P., Luckmann T. (1966), *La construction sociale de la réalité*, trad. fr., Paris, A. Colin, coll. U.

Beuscart J.-S., Peerbaye A. (sous la dir.) (2006), « Dispositifs », *Terrains et travaux*, n° 11.

Bidet A. (2001), « Le travail et l'économique. Pour un regard anthropologique », *Sociologie du travail*, vol. 43, n°2, pp. 215-234.

Bidet A. (2004), « Retour sur la sociologie du travail : un impensé technique ? », *Revue de l'IRES*, vol. 44, n°1, pp. 157-169.

Bidet A., Borzeix A., Pillon T., Rot G., Vatin F. (sous la dir.) (2006), *Sociologie du travail et activité*, Toulouse, Octarès.

Borzeix A. (2003a), « De quelques fausses similarités, gros malentendus et vrais terrains d'entente », *Travail et emploi*, n° 94, avr., pp. 31-35.

Borzeix A. (2003b), « Autonomie et contrôle à l'épreuve d'une "rationalité externe" », *in* G. de Terssac (sous la dir.), *La théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud*, Paris, La Découverte, pp. 197-206.

Borzeix A., Cochoy F. (2008), « Travail et théories de l'activité. Vers des *workplace studies* ? », *Sociologie du travail*, vol. 50, n° 3, juill.-sept. pp. 273-286.

Callon M. (1991), « Réseaux technico-économiques et irréversibilité », in R. Boyer, B. Chavance, O. Godard (dir.), *Figures de l'irréversibilité en économie*, Paris, Editions de l'EHESS, pp 195-230.

Caroly S., Clot Y. (2004), « Du travail collectif au collectif de travail. Développer des stratégies d'expérience », *Formation Emploi*, n° 88, oct.-déc.

Chateauraynaud F. (1997), « Vigilance et transformation. Présence corporelle et responsabilité dans la conduite des dispositifs techniques », *Réseaux*, n° 85, pp. 101-127.

Cicourel A.V. (2002), *Le raisonnement médical. Une approche socio-cognitive*, Paris, Le Seuil.

Clot Y. (1999), *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF.

Conein B., Jacopin E. (1994), « Action située et cognition : le savoir en place », *Sociologie du travail*, tome XXXVI, n° 4, oct.-déc.

Davis F. (1959), « The Cabdriver and His Fare : Facets of a Fleeting Relationship », *American Journal of Sociology*, Vol. 65, No. 2, Sept., pp. 158-165.

Dejours C. (1993), « Intelligence pratique et sagesse pratique : deux dimensions méconnues du travail réel », *Education permanente*, n° 116, 1993-3, pp. 47-70.

Denis J. (2007), « La prescription ordinaire. Circulation et énonciation des règles au travail », *Sociologie du travail*, vol. 49, n° 4, oct.-déc, pp. 496-513.

Dodier N. (1995), *Les hommes et les machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*, Paris, Métailié.

Dubar C. (1991), *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Armand Colin, 2e éd., 1995.

Dubar C. (2000), *La crise des identités. L'interprétation d'une mutation*, Paris, PUF.

Gold R. (1952), « Janitors versus Tenants : A Status-Income Dilemma », *American Journal of Sociology*, Vol. 57, No. 5, March.

Hochschild A.R. (1983), *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, Los Angeles, University of California Press.

Hughes E.C. (1951), « Le travail et le soi », traduit et reproduit *in* E.C. Hughes, *Le regard sociologique*, Paris, Éditions de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, 1996.

Hutchins E. (1995), *Cognition in the Wild*, Cambridge (Mass.), The MIT Press.

Joseph I. (1992), « Le temps partagé : le travail du Machiniste-Receveur », *Sociologie du travail*, vol. 32, n° 1, janv.-mars.

Latour B. (1994), « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du travail*, tome XXXVI, n° 4, oct.-déc.

Latour B., Woolgar S. (1979), *La vie de laboratoire*, trad. fr., Paris, La Découverte, 1988, rééd., coll. Poche, 1996, 300 p.

Laville F. (2000), « La cognition située. Une nouvelle approche de la rationalité limitée », *Revue économique*, vol. 51, n° 6, nov.

Luff P., Hindmarsh J., Heath C. *eds* (2000), *Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design*, Cambridge, Cambridge University Press, 283 p.

Roth J.A. (1972), « Some Contingencies of the Moral Evaluation and Control of Clientele : The Case of the Hospital Emergency Service », *American Journal of Sociology*, Vol. 77, No. 5, March, pp. 839-856.

Sigaut F. (1991), « Folie, réel et technologie », *Techniques et culture*, n°15, sept.

Suchman L.A. (1987), *Plans and Situated Actions. The Problem of Human-Machine Communication*, Cambridge, Cambridge University Press.

Ughetto P. (sous la dir.) (2004), Dossier « Activité et action dans le travail », *Revue de l'IRES*, n° 44, 2004/1.

Weller J.-M. (1999a), *L'État au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée de Brouwer.

Weller J.-M. (1999b), « Les compétences de l'agent de bureau dépendent aussi de son guichet », *Education permanente*, n° 140.