



HAL
open science

L'action du praticien : une question d'activité ?

Jean-Luc Tomás

► **To cite this version:**

Jean-Luc Tomás. L'action du praticien : une question d'activité ?. 55e congrès de la SELF. L'activité et ses frontières – Penser et agir sur les transformations de nos sociétés, SELF, Jan 2021, Paris (en ligne), France. hal-04089666

HAL Id: hal-04089666

<https://cnam.hal.science/hal-04089666v1>

Submitted on 20 Jul 2023

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.

L'action du praticien : une question d'activité ?

Jean-Luc Tomás

Maitre de conférences en psychologie du travail

Paris, Cnam

Résumé. Cette contribution s'inscrit dans le cadre d'un symposium au cours duquel nous souhaitons mener une discussion avec des collègues (Gross tephane & Lémonie ; laneva) dont l'intervention s'appuie sur le modèle de l'analyse des systèmes d'activités. De notre côté, nous souhaitons présenter les différentes étapes de construction de la commande d'une intervention — en clinique de l'activité — réalisée au sein d'un organisme spécialisé dans la formation professionnelle des adultes. En mettant l'accent sur l'action des chercheurs pendant les discussions avec les différents protagonistes de la commande, nous montrons que le dispositif méthodologique historico-développementale et les méthodes de développement dialogique ne sont pas réservés aux co-analyses avec les professionnels concernés par l'intervention. Dès les premières réunions formelles avec les potentiels commanditaires, l'action est orientée par l'activité dialogique, l'activité transférentielle et l'appropriation de la méthode.

Mots-clés : Activité, Intervention, Dialogue, Qualité du travail.

The practitioner's action: a question of activity?

Abstract. This contribution is part of a symposium during which we wish to lead a discussion with colleagues (Grostephane & Lémonie; laneva) whose intervention is based on the activity systems analysis model. For our part, we would like to present the different stages in the construction of the control of an intervention - in a clinic of activity perspective - carried out within an organisation specialising in the professional training of adults. Focusing on the action of the researchers during the discussions with the different protagonists of the order, we show that the historical-developmental methodological device and the methods of dialogical development are not reserved for co-analyses with the professionals concerned by the intervention. From the very first formal meetings with the potential sponsors, the action is oriented by the dialogical activity, the transferential activity and the appropriation of the method.

Keywords: Activity, Intervention, Dialogue, Quality of Work.

* Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Paris, les 16, 17 et 18 septembre 2020. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Tomás, J.-L. (2020). L'action du praticien : une question d'activité ? Actes du 55ème Congrès de la SELF, L'activité et ses frontières. Penser et agir sur les transformations de nos sociétés. Paris, 16, 17 et 18 septembre 2020

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

INTRODUCTION

Notre contribution a pour objet le dialogue pluridisciplinaire entre psychologie du travail et ergonomie. Plus exactement, il s'agit de questionner l'action de l'intervenant — chercheur ou praticien — au regard du concept d'activité. En effet, les mutations du travail (par ex., Askenazy, Cartron, de Conninck & Gollac, 2006 ; Dubet, 2019) ne bouleversent pas seulement les métiers, les manières de faire, les organisations du travail, elles impactent également les approches méthodologiques et théoriques de celles et ceux — ergonomes et psychologues du travail — qui poursuivent la tradition francophone d'analyse centrée sur l'activité.

Dans ce contexte, l'article d'Engeström (2000) dans la revue *Ergonomics* est une proposition très heuristique pour discuter des rapports entre action et analyse de l'activité. Pour rappel, Engeström montre tout l'intérêt d'articuler, dans l'analyse, les niveaux micro (l'activité individuelle et collective médiatisée par des instruments symboliques et matériels) et macro (la communauté de pratique, les procédures, les règles de métier et la division du travail). En se rattachant explicitement aux travaux de Vygotski et Leontiev, l'analyse des systèmes d'activité (Engeström, 1999) ne se présente pas comme une procédure standardisée à appliquer, mais comme « un ensemble d'outils conceptuels et méthodologiques à adapter à l'objet étudié » (Eyme, 2017, p. 498). Il s'agit au contraire d'un modèle opératoire d'analyse de l'activité et de transformation organisationnelle. Mais *quid* de l'action de l'intervenant ? Quelle « posture » doit-il adopter ? Est-il un expert du modèle du système des activités ? Un accompagnateur du changement ? Un formateur générant des zones proximales de développement (Engeström & Sannino, 2010) ?

Ces questions ne concernent pas seulement les intervenants — ergonomes et psychologues du travail — qui s'inscrivent dans les courants des systèmes des activités ou de la clinique de l'activité. L'ergonomie participative (par ex., Bellemare, Montreuil, Marier, Prévost & Allard, 2001 ; Dugué, Petit & Daniellou, 2010) s'interroge également sur la « posture » de l'ergonome. La pratique de l'ergonomie peut s'envisager comme un « acte pédagogique » au cours duquel il s'agit de modifier les représentations des sujets et d'agir sur les conditions de travail. Dans ce cadre, la co-construction de la demande permet à la fois aux demandeurs et aux ergonomes d'élaborer des représentations des enjeux, des finalités, des conditions de l'intervention. Par ailleurs, il nous semble que l'analyse de la demande dans la pratique de l'ergonomie est aussi « un travail de mobilisation des acteurs concernés pour qu'ils développent une intelligibilité nouvelle de leur demande pouvant aboutir à des accords certes fragiles et évolutifs, mais qui ont pour originalité de se centrer sur le travail et l'activité » (Benchekroun, 2016, p. 44).

Afin d'engager la discussion, nous présentons les différentes étapes de construction de la commande (demande en ergonomie) d'une intervention réalisée au sein d'un organisme spécialisé dans la formation professionnelle des adultes. Après un long travail de

construction de la commande réalisé en amont de l'intervention de terrain, la convention tripartite signée par la Direction de cet établissement, le Comité Central d'Entreprise (CCE) — organisme représentatif de l'ensemble des Comités d'Établissement — et le Cnam s'est donnée pour objet *l'expérimentation sociale d'un dialogue sur la qualité du travail*. Dans ce qui suit, nous allons reprendre une question en partie déjà discutée (Prot, 2006, 2010 ; Yvon & Clot, 2003). À partir de quelques moments saillants de ce travail d'instruction de la demande et de production d'une commande, nous allons décrire et analyser les rapports entre l'institution de conflits de critères de qualité d'une intervention et l'action des chercheurs.

L'ORIGINE DE LA COMMANDE : UNE DEMANDE QUI SE DISCUTE

La première réunion

Comme le notent avec malice Clot & Leplat (2005), « on peut supposer que la démarche clinique est toujours présente, au moins au début de toute intervention » (p. 296), notamment lors de l'analyse de la situation de travail. Nous aimerions ajouter que la clinique peut également se déployer lors des premiers temps de réunion avec les professionnels qui ont en projet une intervention dans leur entreprise.

Lorsque nous rencontrons, en octobre — dans une salle de réunion au 41 rue Gay Lussac (Cnam-Inetop) —, pour la première fois les professionnels représentants du CCE (syndicalistes CGT, CFDT, FO, SUD, CFE-CGC) de cet organisme de formation, ils nous exposent un état des lieux : les nombreuses expertises CHSCT effectuées dans leur établissement n'ont pas permis de modifier les conditions de travail, l'absentéisme, la dégradation de la santé des salariés, notamment des formateurs. Le constat semble unanime, lissé par un consensus opéré en amont. De notre côté, nous aurions pu « écouter » les prises de parole de chacun en cherchant à promouvoir les compromis qu'ils avaient réalisés. Or nous avons au contraire cherché à encourager les divergences de points de vue sur i) leur évaluation de la situation dans cet organisme, et ii) les éventuelles solutions envisagées. Autrement dit, nous avons provoqué des dialogues entre ces représentants, non pas pour comprendre et repérer les dissonances entre les organisations syndicales, mais pour créer des discordances potentiellement créatrices de nouvelles pensées et actions.

Cette hétérogénéité plurivocale (Bakhtine, 1984), engendrée par le cadre « clinique » de cette réunion, leur a permis de convenir que les discussions sur une éventuelle contractualisation pour la réalisation d'une intervention devaient se poursuivre : d'abord entre eux pour affiner l'objet de leur demande, puis ensuite avec nous et le Directeur des ressources humaines (DRH) lors d'une seconde réunion. Comment en est-on arrivé là ?

La controverse : un moyen de développement de la commande

Nous souhaitons ici insister sur un point. Le dispositif méthodologique historico-développemental en clinique de l'activité, et ses méthodes de

développement dialogique, ne se réduisent pas au travail d'analyse entrepris par des professionnels volontaires lors des phases d'instructions au sosie, ou d'autoconfrontations croisées. Le travail clinique peut (doit) débiter lors des premiers entretiens avec les protagonistes — Direction, CHSCT, OS, professionnels — d'une demande en devenir. Les discordances qui peuvent se révéler lors de ces situations sont elles aussi potentiellement créatrices. Ces situations se révèlent même un terrain propice, pour nos interlocuteurs, à l'expérimentation d'un dialogue où les différences sont les conditions de son développement. Pour le dire à la manière de Bender (1998, p. 193), une réunion de travail sur la demande — surtout si c'est la première rencontre — est alors un lieu où les sujets qui ne partagent pas complètement les mêmes significations peuvent faire l'expérience « que ce que nous partageons n'est pas aussi intéressant que ce que nous ne partageons pas¹ ».

Ce contexte dialogique provoqué où les voix d'autrui s'entrechoquent avec le dialogue intérieur de chacun est à concevoir comme une possibilité de développement de l'interprétation de la situation. Mieux, il est aussi un moment précieux d'appropriation du genre d'activité dialogique (Yvon & Clot, 2003) que les intervenants, en clinique de l'activité, vont chercher à développer. Ce faisant, et dans ces situations, l'activité du clinicien est alors tournée simultanément vers les mouvements dialogiques et vers l'objet de la réunion, notamment ce qui est difficile à dire, ce qui ne va pas de soi, ce qu'on cherche à expliciter.

Les changements de « place » : un travail clinique

Plus encore, ces mouvements dialogiques et le travail d'instruction de l'objet peuvent être intensifiés en modifiant la place que nos interlocuteurs nous accordent et nous assignent dans le cours de la conversation. De fait, lors de la réunion de travail avec les représentants des différentes organisations syndicales, le chercheur a pu faire varier la place qui était la sienne. Cette activité transférentielle (Bonnemain, 2015 ; Perrot 2017 ; Scheller, 2013) concerne le travail clinique de l'intervenant lorsqu'il tente d'identifier la place que les différents professionnels lui attribuent, et cela pour que cette activité soit une ressource pour la motricité dialogique. Le chercheur peut donc occuper pleinement la place attribuée ou au contraire tenter de s'en défaire. Mais il convient alors d'incarner, au moins de temps en temps, le métier de nos interlocuteurs, en l'occurrence ici, le « métier » de syndicaliste.

Dans ces conditions, le clinicien incarne la possibilité de relier les expériences vécues et la situation présente, et tente, par l'entremise de cette activité transférentielle, de riposter et vaincre le consensus imposé par la conciliation, plus ou moins factice, élaborée par les représentants du personnel. Il devient alors un moyen de liaison, déliaison et reliaison des différents registres du métier (Clot, 2008) dans ses rapports avec la tâche, les autres et les sous-entendus de leur genre professionnel. Du coup, les

professionnels eux-mêmes — ici, les syndicalistes — expérimentent cette activité transférentielle.

Par exemple, nous avons essayé de circuler — dans le cours de la réunion — entre différentes places dont celles du travail des syndicalistes, des formateurs, du Directeur d'un centre, de la DRH, et aussi de la Direction Générale de cet établissement de formation. Et c'est seulement parce que nous avons pris ce risque que nos interlocuteurs se sont risqués à prendre en considération d'autres places que la leur. Autrement dit, ce mouvement de places n'est possible que si le chercheur le réalise devant et avec eux (Vygotski, 1994). Le « déjà dit » et le « déjà pensé » des syndicalistes présents lors de cette réunion est alors potentiellement pris à défaut. Et c'est l'expérience affective de leur activité qui se confronte aux rapports entre l'expérience déjà vécue et l'expérience en cours.

C'est probablement l'impact de l'ensemble de ces mouvements — dialogique, sur l'objet, et transférentiels — qui nous a conduit collectivement à envisager de poursuivre ce travail de la demande.

La seconde réunion

Après accord de la Direction, une seconde réunion de travail, en décembre — animée par un membre extérieur à l'entreprise —, a eu lieu en présence du DRH. Mais le CCE et la Direction se sont entendus pour que des salariés de leur établissement puissent également y participer. La Bourse du Travail a ainsi accueilli une cinquantaine de salarié — principalement des formateurs —, des syndicalistes, les membres du CCE, le DRH et l'équipe du Cnam — composée de deux chercheurs. Il est important de souligner ici le relatif isolement de ce membre de la Direction. Agissait-il de concert avec la Direction Générale ? Était-il en mission pour amortir les ressentiments des salariés ? Quoi qu'il en soit, la présentation des préconisations des nombreuses expertises CHSCT réalisées ont d'abord orienté les discussions collectives vers la souffrance réelle des salariés. Cette perspective a permis au DRH de prendre position en insistant sur les démarches de prévention des risques psychosociaux initiées sous sa responsabilité. Il a également souligné « que la meilleure défense contre les risques liés au travail réside dans les équipes de travail² ».

La qualité du travail : un « lest » dialogique

De notre côté, nous sommes intervenus pour soulever des questions de travail, sa qualité, ses empêchements, son organisation. En s'appuyant sur les témoignages des salariés ayant pris la parole, nous avons vérifié la possibilité — au sein de cette assemblée composite — de mettre en débat i) la conflictualité des critères du travail bien fait, ii) l'initiative des professionnels pour affecter de leurs actions le milieu de travail, et enfin, iv) les ressources organisationnelles pour que les professionnels arrivent à se sentir comptable du travail qu'ils réalisent. Par ailleurs, nous avons caractérisé le travail que nous pourrions réaliser au sein de cet organisme de

¹ Dans le texte : "What we share is not as interesting as what we do not share."

² Nous utilisons dans ce sous-chapitre des extraits de verbatim issus du compte rendu de cette réunion.

formation : « il s'agit de se retrouver ensemble, de se dire les choses et de savoir que nous ferons notre possible pour ne pas tricher avec le réel, pour assumer le confit sur la qualité du travail ».

Au final, après deux heures de débat, il a été convenu que le CCE et la Direction des ressources humaines nous proposent, dans l'éventualité d'un accord de principe pour une intervention dans leur établissement, des dates de réunion afin de définir l'objet et le périmètre de la convention.

LA CONVENTION : UN PROCESSUS DEVELOPPEMENTAL

Deux réunions préparatoires

Après la rencontre à la Bourse du Travail, quatre réunions ont eu lieu de janvier à juin. Une première avec les membres du CCE en janvier dans les locaux du Cnam-Inetop. Puis une seconde avec le DRH et son équipe RH, en février, toujours dans nos locaux. Ces deux réunions ont principalement permis de s'accorder sur les réunions de travail rassemblant la Direction des ressources humaines, le CCE et les chercheurs du Cnam.

Du point de vue de notre action, nous avons continué à mettre nos interlocuteurs au travail sur les objets de leur demande en les invitant, dans la mesure du possible, à instruire leurs désaccords. Proposer à chacun l'occasion d'aller jusqu'au bout de ses idées, c'est aussi leur faire éprouver une situation où les mots des uns se rapportent à ceux d'autrui (Bakhtine, 1984), et où il n'existe « rien qui n'appelle pas de réponse et ait déjà dit son dernier mot » (Bakhtine, 1970, p. 343).

En d'autres termes, nous nous sommes toujours efforcés de faire vivre les mots en ouvrant des opportunités de dialogues et d'échanges pour qu'ils puissent passer d'un locuteur à un autre, d'un contexte à un autre (Ibidem, p. 279). Attentifs à ces mouvements dialogiques et ces déplacements de signification, nous ne nous éloignons pas d'un autre objectif : comprendre les enjeux et le contexte de la demande, ainsi que le champ de transformations possibles (Durrafourg, 2004). Mais plutôt que d'y parvenir par une « voie directe », nous pensons que notre compréhension passe par le dialogue auquel nous participons où « comprendre, c'est opposer à la parole du locuteur une contre-parole » (Volochnikov, 1977, p. 146). Ou pour l'exprimer avec les mots de François (1998), « le langage ne consiste pas comme on le dit trop souvent à ne prendre en compte que ce qui est commun » (p. 101). Surtout que ce « commun comporte toujours la dimension de l'opaque » (Ibidem, p. 69).

Par conséquent, les différences d'interprétation d'une même situation, les discordances dans les significations, le difficile à dire, la variété des points de vue de nos interlocuteurs sont alors des ressources précieuses pour instruire la demande et identifier les enjeux (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 2006) d'une potentielle intervention.

Deux réunions de co-construction de la commande

A la suite de ces deux réunions préparatoires, une première réunion dans un cadre tripartite a eu lieu en mars dans les locaux de l'organisme de formation. Après la présentation individuelle de chacun des participants, il a rapidement été décidé que l'un des chercheurs du Cnam organise les tours de parole. Les représentants du personnel et l'équipe de la DRH ont pu exprimer leurs attendus et objectifs. De notre côté, nous avons présenté un exemple concret d'intervention, de la commande initiale jusqu'aux résultats en passant par des séquences d'autoconfrontation croisée (Clot, 2008).

Dans le cadre de cette première réunion tripartite, nous avons décidé d'insister sur les contraintes d'une intervention en clinique de l'activité : i) le périmètre de l'intervention (un centre de formation), ii) un métier, préférentiellement le métier de formateur (au regard des attentes du CCE et de la DRH), iii) la constitution d'un comité de suivi au niveau du centre choisi (rassemblant les instances organisationnelles locales et les formateurs volontaires participant à l'intervention), iv) la création d'un groupe de coordination nationale (associant les responsables locaux et ceux au niveau national), et v) la durée (24 mois).

Ces différents éléments ont, bien entendu, suscité des réactions que nous avons orientées pour qu'une discussion entre les membres du CCE et de la DRH puissent se réaliser sur des objets circonscrits et concrets. Suite à ces débats, il a été décidé d'un commun accord que chaque partie devait reprendre les termes de ces échanges afin de préparer une dernière réunion pour acter ou non une convention.

Cette dernière réunion a eu lieu en juin, elle a permis de décider du bien fondée d'une intervention basée sur i) la délibération des critères de qualité du travail, et ii) des réunions engageant à la fois les professionnels de « première ligne », les responsables institutionnels, la DRH et les organisations syndicales. Nous avons collectivement approuvé le champ de l'intervention : deux métiers (formateurs et assistantes de formation), un centre de formation volontaire pour accueillir cette expérimentation sociale sur la qualité du travail. Formellement, la convention a été signée par les trois parties début juillet de la même année.

La co-construction de la commande : une expérimentation de la controverse

Si l'objet de l'action des cliniciens de l'activité dans les organisations consiste à organiser des controverses autour des différents points de vue sur la qualité du travail et si cette conflictualité est la source du développement du dialogue, alors ces réunions tripartites sont des situations propices à l'expérimentation des critères de qualité d'une intervention.

Ces critères hétérogènes de qualité entre le CCE, l'équipe de la DRH et les chercheurs du Cnam permettent non seulement d'organiser les conditions de contradiction entre des perspectives et orientations d'intervention différentes selon que l'on soit syndicalistes, membres de la DRH ou chercheurs, ils conduisent aussi, au moins de temps en temps, à

révéler des contradictions possibles de chacun avec lui-même. Mais pour qu'il en soit ainsi, le chercheur ne doit pas considérer ce qui est dit — la parole réalisée — comme une forme arrêtée du discours. Il y a un devenir de la pensée dans le mot et inversement (Vygotski, 1997).

Plus encore, et en reprenant encore une fois le travail de Bakhtine (1978), la signification est polyphonique : « le discours traverse un milieu d'expressions et d'accents étrangers » (p. 101), il est toujours « dirigé sur une réponse, et ne peut échapper à l'influence profonde du discours-réplique prévu » (p. 103). Par conséquent, « un énoncé est tourné non seulement vers son objet mais aussi vers le discours d'autrui portant sur cet objet » (Bakhtine, 1984, p. 334). C'est ce volume de l'activité dialogique que le clinicien peut mettre au travail.

Il s'agit alors et à partir des dialogues réalisés, de résister à la tentation de « faire tourner » la parole pour comprendre les représentations des uns et des autres. Contrairement à une conception dominante, il s'agit moins de comprendre et de repérer les représentations des uns et des autres, que d'organiser un cadre dialogique qui permet de « faire le tour » d'un objet considéré important par celles et ceux qui participent à une réunion de travail. L'aménagement de ce cadre dialogique offre alors la possibilité d'exposer en et pour chacun les contradictions mais surtout de les développer. Et ce sont ces développements — toujours imprédictibles — qui i) exposent les possibles et les impossibles d'une intervention, ii) fournissent des occasions initiales pour nos interlocuteurs-commanditaires d'expérimenter d'autres manières de discuter autrement qu'antagoniques (syndicats versus Direction), iii) réfractent les rapports entre les niveaux micro et macro de l'organisation du travail, et iv) ouvrent les voies à des compromis acceptables pour une intervention au sein de cet établissement de formation.

CONCLUSION

Les mutations du travail, de son organisation, attentes, ambivalences, contradictions semblent aggraver la souffrance au travail, accroître les conflits sociaux et solidifier les postures revendicatives. Les contradictions entre les niveaux micro et macro de l'organisation du travail aboutissent souvent à réaliser un travail « ni fait, ni à faire » dans lequel les professionnels ne se reconnaissent plus. La « crise » du travail imposent aux intervenants, chercheurs et praticiens de reconsidérer leurs actions dans le monde social. De notre côté, nous avons opté pour un ancrage à la tradition de l'analyse de l'activité. Pas seulement avec les professionnels concernés par l'intervention, mais aussi avec les commanditaires.

La contractualisation peut alors être envisagée comme un cadre de travail privilégié — surtout lorsqu'elle engage des syndicalistes et la Direction — pour expérimenter d'autres conditions dialogiques que le conflit social : le conflit sur des critères de qualité du travail de la commande et de l'intervention.

Du coup, plutôt que de chercher à comprendre les enjeux et le contexte de la demande, nous avons pris

le parti de transformer les situations de dialogue avec le CCE et la Direction en organisant les conditions de développement de leur activité. Pour être encore plus précis, nous n'avons pas tenté de « recueillir la diversité des points de vue des acteurs à différents niveaux et fonctions » (Delgoulet, Cuvelier, Gaudart, Molinié & Volkoff, 2014, p. 37), nous avons provoqué des discussions et des controverses à partir de ces différents points de vue.

Mais pour cela, il convient de se saisir pleinement d'une définition de l'activité qui reste discutable : l'activité d'un sujet est dirigée vers un objet et aussi inévitablement tournée vers autrui. Elle est donc une entité triplement dirigée : par le sujet, vers l'objet et vers les autres. De fait, elle est une triade conflictuelle. Pour agir sur l'objet de son activité, un sujet ne peut éviter d'interagir simultanément avec l'activité des autres qui agissent sur le même objet. En outre, dans toute activité on peut repérer un second conflit : l'opposition dialectique entre le donné et le créé, que l'on peut encore désigner comme un conflit entre le vécu et le vivant, ou bien entre le pouvoir d'être affecté et le pouvoir d'agir. À regarder de près cette conceptualisation, l'action du chercheur-clinicien-praticien, même lorsqu'il s'agit de co-construire une commande (ou demande en ergonomie), est alors bien une question d'activité.

BIBLIOGRAPHIE

- Askenazy, P., Cartron, D., de Conninck, F., & Gollac, M. (Coor.) (2006). *Organisation et intensité du travail*. Toulouse : Octarès.
- Bakhtine, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard.
- Bakhtine, M. (1978). *Esthétique et théorie du roman*. Paris : Gallimard.
- Bakhtine, M. (1970). *La poétique de Dostoïevski*. Paris : Seuil.
- Benckekroun, T. H. (2016). Intervenir en ergonomie : analyser le travail pour le comprendre et transformer le travail pour le concevoir. *Actes du 51^{ème} Congrès de la SELF*, Marseille.
- Bellemare, M., Montreuil, S., Marier, M., Prévost, J., & Allard, D. (2001). L'amélioration des situations de travail par l'ergonomie participative et la formation. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 56(3), 470–490. DOI :10.7202/000079ar
- Bender, C. (1998). Bakhtinian Perspectives on 'Everyday Life' Sociology. In M. M. Bell & M. Gardiner (Eds.), *Bakhtin and the Human Sciences. No Last Words* (pp. 181-195). London: SAGE Publications.
- Bonnemain, A. (2015). *Les paradoxes de l'intensité affective en autoconfrontation. Dialogues chez des chefs d'équipe de la propreté de Paris*. Thèse pour le doctorat en psychologie. Paris : Cnam.
- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : PUF.
- Clot, Y., & Leplat, J. (2005). La méthode Clinique en ergonomie et en psychologie du travail. *Le travail humain*, 4(68), 289-316. DOI : 10.3917/th.684.0289
- Delgoulet, C., Cuvelier, L., Gaudart, C., Molinié, A.-F., & Volkoff, S. (2014). Santé et formes de fragilisation dans le travail : construction d'une recherche-intervention. *Actes du 52^{ème} Congrès de la SELF*, Toulouse.
- Dubé, F. (Sous la dir.) (2019). *Les mutations du travail*. Paris : La Découverte.
- Dugué, B., Petit, J., & Daniellou, F. (2010). L'intervention ergonomique comme acte pédagogique,

- Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 12(3). DOI : 10.4000/pistes.2767
- Durrafourg, J. (2004). Alain Wisner et l'histoire de l'ergonomie, le mode de réflexion d'A. Wisner. In A. Durrafourg & B. Vuillon (Sous la dir.), *Alain Wisner et les tâches du présent – La bataille du travail réel* (pp. 13-26). Toulouse : Octarès.
- Engeström, Y. (2000). Activity theory as a framework for analyzing and redesigning work. *Ergonomics*, 43(7), 960-974. DOI: 10.1080/001401300409143
- Engeström, Y. (1999). Activity theory and individual and social transformation. In Y. Engeström, R. Miettinen & R.-L. Punamäki (Eds.), *Perspectives on Activity Theory* (pp. 19-38). Cambridge: Cambridge University Press.
- Engeström, Y., & Sannino, A. (2010). Studies of expansive learning: Foundations, findings and future challenges. *Educational Research Review*, 5(1), 1–24. DOI: 10.1016/j.edurev.2009.12.002
- Eyme, J. (2017). Engeström ou la troisième génération de la « théorie de l'activité ». In J.-M. Barbier & M. Durand (Sous la dir.), *Encyclopédie d'analyse des activités* (pp. 495-505). Paris : PUF.
- François, F. (1998), *Le discours et ses entours. Essai sur l'interprétation*. Paris : L'Harmattan.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (Sous la dir.) (2006). *Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie*. Lyon : ANACT.
- Perrot, E. (2017). *L'activité transférentielle, une ressource pour le développement du métier. Le cas des agents d'escalier et de service commercial en gare*. Thèse pour le doctorat en psychologie. Paris : Cnam.
- Prot, B. (2010). L'ignorance du clinicien. In Y. Clot & D. Lhuillier (Sous la dir.), *Agir en clinique du travail* (pp. 107-123). Toulouse : Érès.
- Prot, B. (2006). La fonction du clinicien dans les méthodes en clinique de l'activité. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 1(1), 31-44. DOI : 10.3917/nrp.001.44
- Scheller, L. (2013). Travail, affects, activité transférentielle. *Activités*, 10(2), 249-260. DOI : 10.4000/activites.853
- Volochinov, V. N. (1977). *Le marxisme et la philosophie du langage. Essai d'application de la méthode sociologique en linguistique*. Paris : Éditions de minuit.
- Vygotski, L. (1997). *Pensée et langage*. Paris : La Dispute.
- Vygotski, L. (1994). *Défectologie et déficience mentale*. Lausanne : Delachaux & Niestlé.
- Yvon, F., & Clot, Y. (2003). Apprentissage et développement dans le travail enseignant. *Pratiques psychologiques*, 1, 19-35.