Mutation du travail et doctrine de prévention : conceptualisation à partir du dispositif dans la philosophie de Foucault

Congrès doctoral EVS 2021:
Déconstruire, se construire, (re)construire

Alexis CHAMBEL – 19/01/2021
Encadrement : Valérie PUEYO

Contexte

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

- Une thèse inscrite dans la continuité d'une action de recherche réalisée pour la Direction Générale du travail (DGT) dans le cadre du Plan Santé Travail 3 (PST3)

  ➡ Identification d'une « *doctrine de prévention* » (Pueyo, Ruiz, Haettel & Béguin, 2019)

- Le terme de doctrine :

- référence à un ensemble de principes, d'énoncés traduisant une certaine conception de la prévention, de l'humain, du travail
- & s'accompagnant de modèles de pensée, de règles de conduite & d'actions.

- Hypothèse centrale :

- La majorité de ces prédicats se sont construits dans le secteur industriel
- Ils ne permettent pas de répondre aux nouvelles formes de travail que représentent les activités de service.

Questions de recherche

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

- Comment caractériser la doctrine de prévention pour en déterminer le contenu, le périmètre et pouvoir en faire un objet d'étude ?

- Comment les situations servicielles se différencient-elles des situations industrielles du point de vue des besoins en prévention ?

- Quelle méthode déployer pour saisir les points de dissonance entre la doctrine de prévention et les classes de situations servicielles ?

Doctrine et dispositif

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

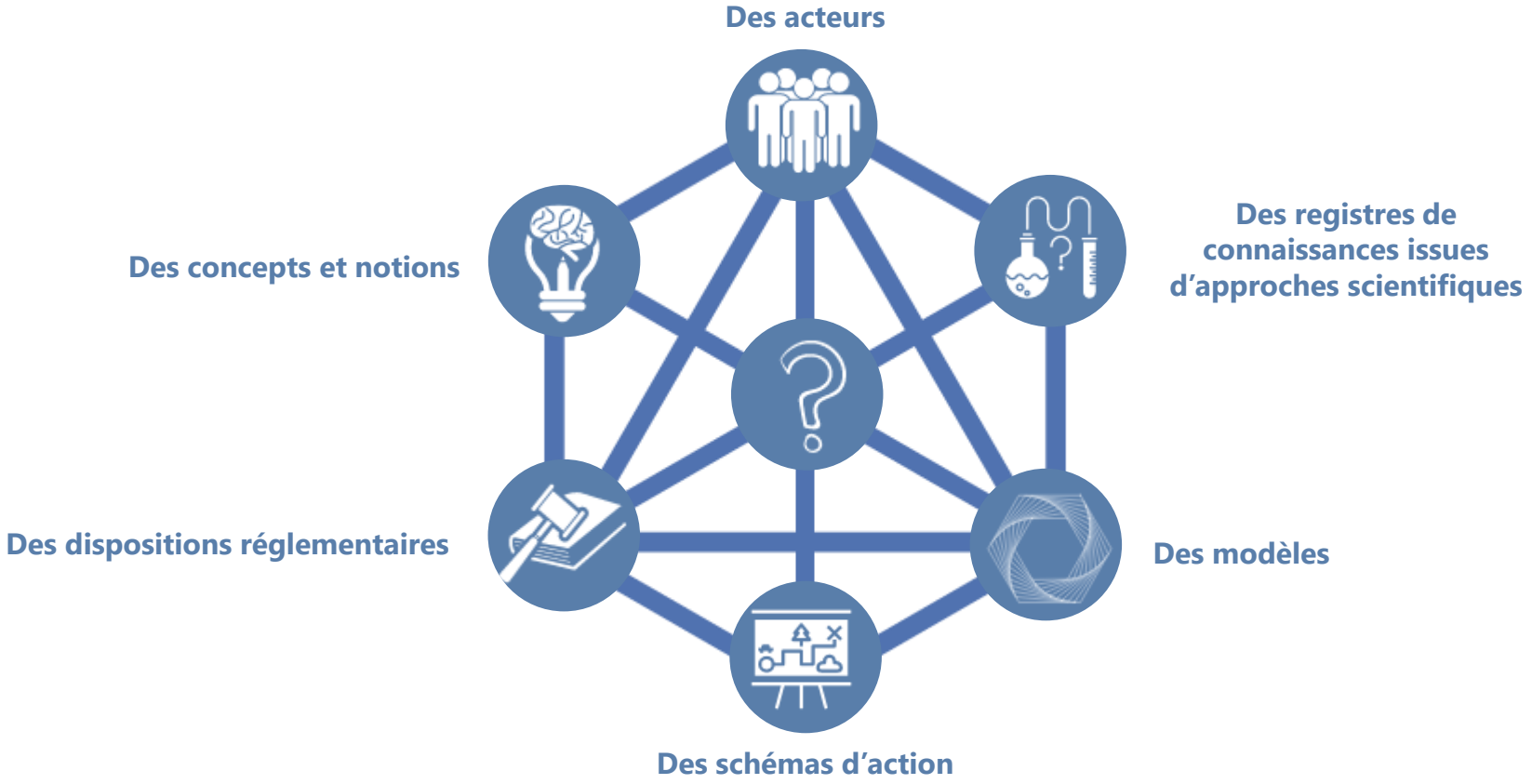
La conceptualisation de la doctrine de prévention est opérée autour de la notion de « dispositif » de Foucault (1977).
Un dispositif peut être défini succinctement comme un ensemble d'éléments hétérogènes qui font système.

La nature des éléments peut être extrêmement variable : « *des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques, bref : du dit, aussi bien que du non-dit* » (ibid.)

Parler de système renvoie à une diversité de mécanismes d'interaction et d'interdépendance, Foucault emploie ici le terme de « jeux ».

La doctrine de prévention

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE



La caractérisation de la doctrine par l'ontologie des éléments est peu structurante du fait de leur diversité : « *il s'agit d'un ensemble hétérogène qui inclut virtuellement chaque chose* » (Agamben, 2006).
Les « jeux », la position des éléments dans le système et les relations d'interdépendance, est une entrée plus structurante.

Un exemple de jeu : les pôles de la santé/sécurité

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Pôle : « *point central qui exerce une attraction, un rayonnement* » (CNRTL).

Au cœur de la doctrine de prévention, la sécurité et la santé tiennent une place particulière. Elles sont respectivement le centre de tout un sous-système d'éléments pouvant circuler plus ou moins aisément d'un pôle à l'autre de la doctrine et s'influençant mutuellement.

Sécurité

Se distingue par « *une réalité de l'absence* » (Cuvelier, 2011), elle se définit dans l'absence d'accident et dans le contour du risque

Santé

- Sur le plan théorique :« *un état de complet bien-être physique, mental et social* » (Organisation Mondiale de la Santé, 1946)
- Dans la pratique : définie par la négative, dans les contours de l'absence de maladie ou d'infirmité (Pueyo, Ruiz, et al., 2019).

Influence du champ de la sécurité sur la santé,
qui devient à son tour définie par l'absence, dans la pratique des acteurs.

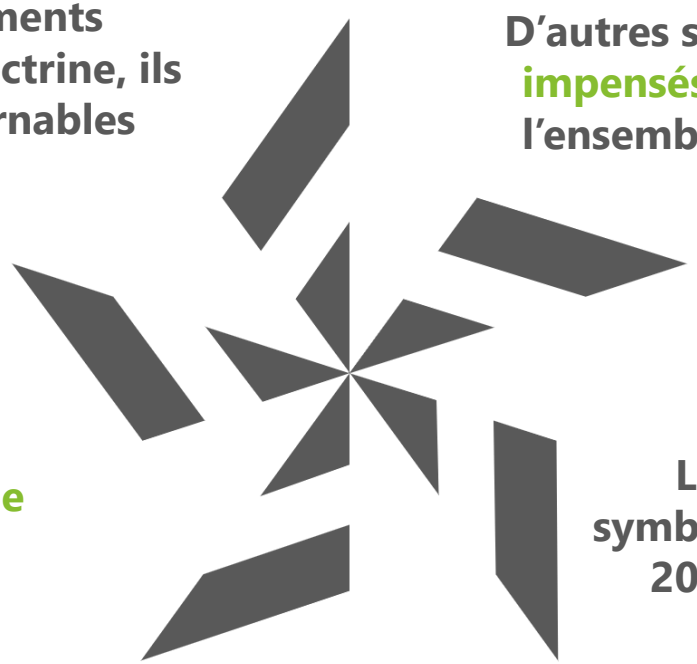
Les jeux : un travail de conceptualisation en cours

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Quelques autres « jeux »

Certains éléments structurent la doctrine, ils sont incontournables

D'autres sont sous-jacents, impensés mais marquent l'ensemble de la doctrine



Les registres de connaissances ont une place particulière, ils naissent du dispositif et en même temps le conditionnent.

Les éléments matériels et symboliques cristallisent (Béguin, 2009) dans le réel les autres éléments

Les schémas d'actions permettent également une forme de mise en mouvement de la doctrine et une rencontre avec le réel dans des recompositions plus singulières

Le dispositif et la fonction stratégique dominante

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Foucault (1977) : le dispositif est une « *formation, qui, à un moment historique donné, a eu pour fonction majeure de répondre à une urgence* ».
Cette dimension fonctionnaliste, cette logique d'orientation, inscrit le dispositif dans des mécanismes de savoirs et de pouvoirs.

Il s'appuie sur certaines connaissances et permet la production de certaines autres, dans une forme d'auto-alimentation. Pour Vuillemin (2012) il est de ce fait une table d'opération, une forme de grille de lecture. Il donne une orientation cohérente et découpe un champ.

Il oriente l'agir. Agamben (2006) parle d'« *asservissement docile* » et de « *contrôle sans violence* ». Pour Lafleur (2015) le dispositif sert à évaluer, mesurer et isoler dans une logique de domination.

« *C'est ça, le dispositif : des stratégies de rapports de forces supportant des types de savoirs, et supportés par eux* » Foucault (1977)

La doctrine de prévention a émergé au milieu du XIXème siècle en réponse à la dégradation de l'état de santé des populations ouvrières. Le dispositif qu'elle représente s'est ainsi historiquement construit et développé en réponse à un modèle d'organisation du travail & de la production industriel

Activité de service

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Le secteur des services s'est longtemps construit en creux des secteurs agricoles et industriels. Il s'agit d'une classification posée par l'INSEE et qui s'avère peu opérante pour penser la question du travail et de la prévention. Elle s'est construite « *sur la base d'un critère qui instruit le niveau d'homogénéité des produits ou des services mais qui fait abstraction des conditions de leur production, c'est-à-dire de l'exercice du travail réel* » (du Tertre, 2005).

Une caractérisation plus fine a depuis été réalisée par de nombreux auteurs, indépendamment du secteur d'activité. On peut les regrouper par 3 niveaux d'analyses.

Le service en lui-même, ce qui est produit

La configuration productive, le rapport entre les différents éléments concourant à la production.

La relation de service, le point d'interaction entre l'usager et l'entreprise

Le service

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Une définition fréquemment mobilisée est celle de Peter Hills (1973) : « *Un service est la transformation de la condition d'un individu, ou d'un bien appartenant à un agent économique quelconque, résultant de l'activité d'un autre agent économique, à la demande ou avec l'agrément du premier agent* »

Le service est immatériel, et par extension non tangible et non stockable (Petit, 2005)

La valeur se situe dans la transformation qu'il permet d'opérer (Gadrey & Zarifian, 2002). La focale est déplacée de la production directe à l'effet de cette production.

Il est coproduit.

La configuration productive

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

- La configuration productive

- la « *combinaison d'un collectif de travail, d'une organisation et de ressources qui agit sous contraintes de temps et de valorisation* » (du Tertre, 2013).
- dans le cadre des services elle se caractérise par ses dimensions collectives, la mise en mouvement d'un ensemble d'acteurs tourné vers la production du service.

- Une « *activité transverse et transactionnelle* » (Poret, 2015)

- transverse pour la pluralité de métier qu'elle mobilise
- transactionnelle pour son orientation vers un client.

- Il y a une « *chaîne de coopération* » qui se met en place : « *la chaîne nécessairement engagée par la production réussie du service* ». Zarifian (2013)

- L'activité collective entretient des liens importants avec la santé (Caroly, 2010)

La relation de service

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Le terme relation de service (Goffman, 1968) s'inscrit dans un paradigme interactionniste et peut se définir comme la relation qui se met en place à l'occasion d'une prestation de service réalisée par un agent A auprès d'un agent B à propos d'un problème C.

Si le service est coproduit, la relation permettant cette coproduction peut être de différentes natures (Caroly, 2010) et mobiliser divers registres (Cerf et Falzon, 2005)

L'usager est à la fois une source de prescription (Falzon & Lapeyrière, 1998) et l'objet d'un processus de catégorisation (Valléry, 2004).

La relation de service s'inscrit dans la durée, elle est impactée par les interactions précédentes entre l'usager et l'organisation

Activité industrielle VS activité servicielle

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Industrie

- Espaces de travail circonscrits et conçus dans cet objectif
- Objet du travail défini par l'entreprise
- Prescription développée par l'entreprise en amont avec objectif de standardisation des méthodes
- Action tournée vers la production d'un bien matériel
- Forte présence de dispositifs techniques

Service

- Espaces diverses, potentiellement ouverts et non dédiés à l'activité
- Objet du travail redéfini par les inter-actants
- Prescription multiple, développée à la fois en amont mais également dans l'action par le client/usagé
- Action présentant des enjeux principalement immatériels
- Dimension relationnelle omniprésente, médiée ou non par des dispositifs techniques

(Pueyo, Ruiz, Béguin & Haettel, 2019 ; Cerf & Falzon, 2005)

Méthodologie comparative

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

- Conduite de plusieurs projets de prévention à partir d'objets intermédiaires de prévention (Judon, 2017) dans des activités de service différentes.
- Mobilisation du cadre conceptuel des classes de situations (Pastré, 2011) pour permettre d'identifier des classes de situations servicielles & les besoins en prévention afférents.
- La classe de situation peut être identifiée à partir du schème, une « *totalité dynamique fonctionnelle, et une organisation invariante de l'activité pour une classe de situation définie* » (Pastré, Mayen, & Vergnaud, 2006).
- Confrontation de différents points de vue, notamment celui des acteurs de la prévention, pour permettre d'identifier les points de dissonance entre la doctrine de prévention et les activités de service.

En pratique

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Avec les travailleurs des activités de service

Observations de l'activité et entretiens (auto-confrontation) pour identifier les classes de situations servicielles et les besoins en prévention associés

Avec des acteurs de la prévention

Entretiens et restitutions pour recueillir le point de vue d'acteurs de la prévention sur les projets conduits

Conduite de groupe de travail avec les travailleurs + les préventeurs pour recueillir des éléments sur la doctrine de prévention à partir des échanges entre acteurs.

Terrain 1 : médiation sociale

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

- Travail de terrain commencé au 1er juin (au lieu du 1er avril, Covid-19)

- 3 axes de travail identifiés avec la structure partenaire :
  - Axe 1 : Penser les espaces de travail pour qu'ils soient ressources et permettent une médiation apaisée
  - Axe 2 : Développer les échanges de pratiques
  - Axe 3 : Outiller le pilotage

- Activité riche
  - Double service :
    - Un service à destination des usagers accompagnés dans leurs démarches administratives
    - Un service à destination des médiateurs dans un contexte d'insertion professionnelle
  - Très forte variabilité
    - Activité d'accueil des usagers
    - Activité de phoning
    - Activité de terrain

- Travail en cours

Illustration : groupe de travail axe 1

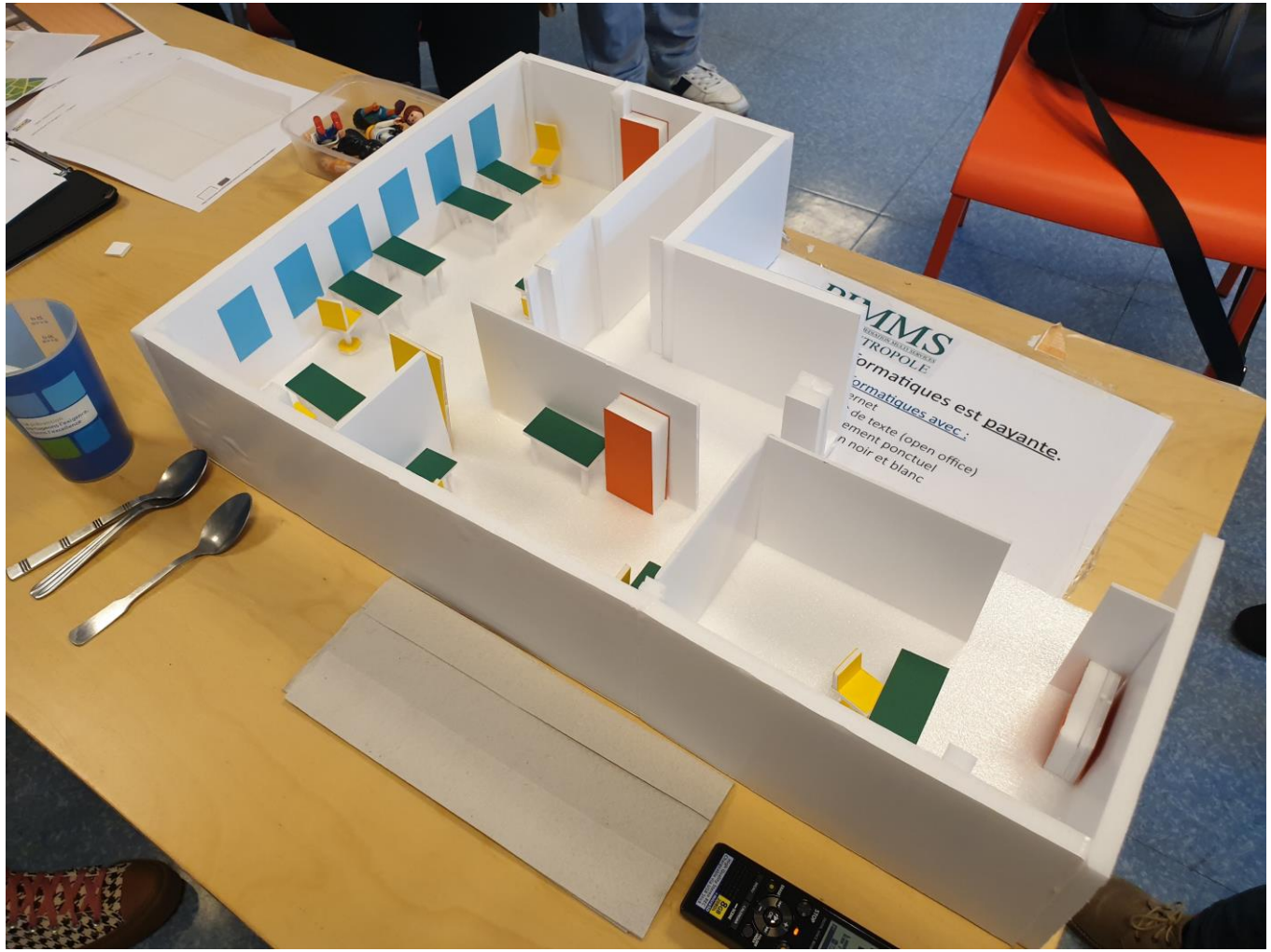
INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

Réalisation d'un groupe de travail :

- Responsable d'équipe
- Quatre médiateurs/médiatrices
- Infirmière en santé au travail
- Médecin du travail

Objet intermédiaire :
Maquette volumétrique

Résultats préliminaires :
Ambiances, risque de chute et co-activité portées par les acteurs de la prévention.
Mise en dialogue avec les dimensions collectives identifiées par les travailleurs (exemple : développement des compétences du fait de l'écoute permise par la proximité)



Médiation sociale et second terrain

INTRODUCTION
QUESTIONS DE RECHERCHE
CADRE THÉORIQUE
MÉTHODOLOGIE
TERRAIN
SUITE DU TRAVAIL DE RECHERCHE

- Poursuite du travail avec les médiateurs sociaux
- Restitution à l'issue auprès du service de santé qui suit l'établissement et entretiens avec plusieurs acteurs de la prévention à partir des résultats obtenus.
- Début du travail auprès d'un second terrain, collaboration en cours de construction.