

Les asct de la sncf à l'épreuve du stress Essai de psychopathologie du travail

Frédéric Yvon, Gabriel Fernandez

DANS **CLINIQUES MÉDITERRANÉENNES** 2002/2 (N^O 66), PAGES 125 À 144
ÉDITIONS **ÉRÈS**

ISSN 0762-7491

ISBN 2-7492-0065-2

DOI 10.3917/cm.066.0125

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-cliniques-mediterraneennes-2002-2-page-125.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION



Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.

Distribution électronique Cairn.info pour Érès.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Frédéric Yvon, Gabriel Fernandez

*Les ASCT de la SNCF à l'épreuve du stress
Essai de psychopathologie du travail*

LE STRESS COMME PROBLÈME POUR LA PSYCHOPATHOLOGIE DU TRAVAIL

Dans un ouvrage récent retraçant l'histoire de la psychopathologie du travail (Billard, 2001), l'auteur montre que cette jeune discipline a hésité, et ce, jusqu'à sa « seconde fondation », entre une approche centrée sur la personne (P. Sivadon, C. Veil) ¹ et une approche centrée sur les conditions sociales (Le Guillant, J. Bégoïn) ². Abordant les pathologies mentales par deux biais différents, ces deux courants de réflexion semblent néanmoins avoir butté sur une même difficulté : « Les pionniers de la psychopathologie du travail se saisissent d'un coup de l'enchevêtrement des composantes collectives, sociales, techniques et subjectives du rapport de l'homme au travail, laissant finalement échapper ce qu'il en est de l'expérience concrète de travail » (p. 260).

Entérinant ce constat, tout en s'appuyant sur les travaux d'Yves Clot (1995, 1999), nous aimerions explorer la possibilité d'enraciner la psychopathologie du travail dans une analyse clinique de l'activité. Ce faisant, la psychopathologie du travail deviendrait une ressource pour renouveler la psychologie du travail. Il y a alors deux manières de contribuer à ce développement, l'une centrée sur la discipline, l'autre sur l'objet.

Frédéric Yvon, doctorant au sein de l'équipe de clinique de l'activité du laboratoire de psychologie du travail et de l'action du CNAM ; Gabriel Fernandez, médecin du travail, SNCF, membre de l'équipe de clinique de l'activité du laboratoire de psychologie du travail et de l'action du CNAM.

1. C'est dans ce même courant que nous classons les travaux de psychopathologie du travail d'inspiration psychanalytique des années 1950 et 1960.
2. Sur le travail de Le Guillant et les difficultés qu'il a rencontrées, on pourra se reporter à Doray (1996).

Dans le premier cas, on inaugure une psychologie du travail qui mettrait le concept d'activité au centre (Clot, 1997, 2001) pour aller à la rencontre des concepts de santé, souffrance, normalité, défense et ripostes (Clot, 2000).

Dans le second, on propose de se saisir d'une pathologie professionnelle, comme ici le stress, pour montrer que sa compréhension et son explication reposent sur une analyse de l'activité.

Cependant, parler des pathologies du stress en psychopathologie du travail ne va pas de soi. Leur analyse est restée jusqu'à présent à la marge de cette discipline (Dejours, Veil, Wisner, 1985 ; Veil, 1989). Les modèles du stress présentent en effet selon C. Dejours, l'inconvénient « de n'être pas à proprement parler psychopathologiques, c'est-à-dire de n'être pas en mesure de rendre compte des mécanismes proprement psychiques, ni des chaînons intermédiaires entre le travail et la santé mentale. Les critères d'évaluation, en effet, sont ici avant tout des critères somatiques et biologiques » (1990, p. 689).

L'obstacle est de taille : il n'y aurait tout simplement pas de place pour le stress en psychopathologie du travail en raison de son enracinement dans la physiologie. Le psychologue du travail qui chercherait ainsi à répondre à une demande émanant d'un milieu professionnel sur des problèmes de stress, comme cela fut récemment notre cas avec les agents du service commercial train (ASCT) de la région SNCF de Paris-Nord se trouverait placé devant une contradiction. Soit il étudie les facteurs professionnels du stress, mais son travail ne relèverait pas d'une psychopathologie (voire de la psychologie tout court, en tant qu'elle serait conduite à faire l'impasse sur la subjectivité des travailleurs). Soit il fait vocation d'être psychopathologue, et il se retrouverait devant le paradoxe d'une demande psychologique sans objet. À l'opposé, la médecine englobe sous le terme de stress aussi bien des manifestations physiologiques (ulcère, psoriasis, céphalées, etc.) que psychologiques (dépression) (Parquet et Servant, 1995 ; André, Lelord, Légeron, 1998).

Faut-il alors conclure que le stress n'existe pas pour la psychopathologie du travail ? Dans le cas contraire, quelle interprétation et quel concept substitue-t-elle aux phénomènes pathologiques connus publiquement sous le nom de stress ? Y a-t-il, comme le pense Davezies (2001), contradiction entre la notion populaire et le concept scientifique ?

RETOUR SUR LES PREMIÈRES CONCEPTUALISATIONS DU STRESS

La notion de stress a son origine dans des études physiologiques des réactions de l'organisme à une agression. On comprendrait de ce fait qu'une psychopathologie du travail, focalisée sur l'organisation du travail et la subjectivité, n'ait pas su lui faire un sort. La difficulté consisterait alors à tenter

« un pas de côté » par rapport à l'approche physiologique du stress dont nous allons rappeler quelques jalons.

Dans les années 1930, Cannon a mis en évidence l'existence des réactions physiologiques à des agressions extérieures. Ces réactions étaient interprétées comme la réponse de l'organisme pour rétablir l'équilibre du milieu intérieur (homéostasie). Cependant, le concept de stress ne remonte véritablement qu'aux travaux de Hans Selye (1956), dans la continuité des précédents. C'est en effet à la même période que fut mise en évidence une réaction biologique de l'organisme présentant les mêmes caractéristiques, quelle que soit l'agression, ce qui décida Selye à la définir dans ses travaux comme « une réponse non spécifique qui ne semble pas liée à la qualité du stimulus ». Face à une agression (traumatisme, infection, douleur...), l'organisme répond en deux temps sous la forme d'une sécrétion de médiateurs chimiques et d'hormones. Dès les premiers instants suivant la stimulation, le système nerveux sympathique est responsable de la libération massive de catécholamines (adrénaline et noradrénaline) par l'intermédiaire de ses terminaisons nerveuses, ainsi que par la stimulation de la médullo-surrénale. Plusieurs minutes plus tard, la neurohypophyse libère à son tour de l'ACTH, provoquant la sécrétion de glucocorticoïdes par la cortico-surrénale (Jeammet, Reynaud et Consoli, 1996). La réaction mobilise par conséquent deux systèmes distincts mais néanmoins associés et ayant des actions réciproques (Dantzer, 1989) : d'une part, le système nerveux sympathique suivant l'axe hypothalamo-sympathico-adrénergique et d'autre part l'axe hypothalamo-hypophyso-corticosurrénalien. Cette hyperactivité de l'hypothalamus est définie par Selye comme le syndrome général d'adaptation : « Ce syndrome est une contre-agression qui permet de restaurer l'équilibre menacé par une agression extérieure » (1956). Cette réaction, si elle se prolonge, aboutit, toujours selon Selye, à un épuisement de l'organisme en suivant trois phases : alarme, résistance, épuisement. Même si cette description n'a reçu aucune validation scientifique (Dantzer, 1988), la tradition a néanmoins conservé cette définition pour qualifier ce que Selye appelait « stress » et qu'il distinguait déjà du stressor (l'agent agresseur).

De nombreux travaux sont venus compléter ces analyses ³. La dernière tentative la plus poussée semble avoir été celle de Laborit (1986) : « Le système hypophyso-surrénal paraît essentiellement mis en jeu par l'éveil émotionnel dans l'attente d'une action et par l'impossibilité de dominer la situation. En d'autres termes, les signaux accompagnés d'un déficit informa-

3. On en lira un résumé dans, entre autres Dantzer (1988, 1989), Parquet et Servant (1995). On trouvera une très claire présentation de l'état des connaissances dans André, Lelord, Légeron (1998).

tionnel... du fait de leur nouveauté ou de leur imprévisibilité, sont particulièrement aptes à provoquer la libération des corticoïdes surrénaux » (p. 187) ; Selon le même auteur, « la noradrénaline serait l'hormone de l'attente, en état d'inhibition motrice » (p. 190). Le stress correspond dans cette description à une réaction d'alarme dans une situation où la réaction se fait attendre parce qu'inhibée faute d'informations ou de moyens pour réagir. Cette définition provisoire nous servira de fil directeur. On peut néanmoins se demander si elle n'atteint pas très vite ses limites : « Pour être inhibé, rappelons que le système nerveux central doit être le siège de conflits entre des voies neuronales différentes dont l'activité est, soit innée [...], soit résultant d'un apprentissage de la récompense ou de la punition. » En effet, quand bien même cette description ne s'expose pas à la critique d'être un modèle étiologique univoque, puisque l'expérience en terme de récompense et de punition est prise en compte, on pourrait cependant y voir une résurgence de la psychologie comportementaliste. À un stimulus, l'organisme répond par une certaine réaction, résultat d'un apprentissage, de la même façon que le chien de Pavlov finissait par répondre par la salivation au stimulus lumière, ou que la souris de Skinner obtenait de la nourriture en actionnant une pédale. Cette souris, par exemple, serait mise en état de stress, pourrait-on dire, si elle était privée de ses moyens d'action, la pédale se trouvant par exemple hors de sa portée. Vygotski, en son temps, avait critiqué ces modèles de psychologie explicative : « On estime possible d'expliquer tout le comportement humain dans son intégralité sans recourir aux phénomènes subjectifs, de construire une psychologie sans psychisme » (Vygotski, 1925/1994, p. 37). Cette critique garde pour nous toute son actualité, et on pourrait l'appliquer aux travaux de H. Laborit. En suivant la voie de la physiologie, on risque de réduire le comportement humain en en faisant un système causal mécanique, certes complexe, mais n'appartenant qu'à un seul aspect de la vie psychologique. Le comportement de l'individu possède avant tout une dimension psychique qui introduit, davantage que de la complexité, de l'histoire dans la réaction. Il y aurait d'ailleurs une certaine proximité entre les explications de Laborit et la théorie périphérique de Lange-James qui amène Vygotski à conclure dans sa théorie des émotions que : « Le résultat épouvantable auquel nous amène la psychologie des émotions contemporaines, c'est d'avoir totalement privé de sens les passions de l'âme et d'avoir supprimé tout espoir de comprendre un jour la signification vitale de la passion, et, avec elle, de toute la conscience humaine » (1931/1998, p. 330). Afin de retrouver le sens des émotions et en particulier du stress, il nous faut nous tourner à présent vers les analyses psychopathologiques.

EXCLUSION DE OU INTÉGRATION DANS LA PSYCHOPATHOLOGIE DU TRAVAIL ?

Nous avons déjà vu que la psychopathologie du travail s'est en partie constituée en opposition aux modèles physiologiques du stress. Le travail théorique mené par Dejours bien avant qu'il aboutisse en 1992 à la naissance de la psychodynamique du travail (Dejours, 2000) s'inscrivait déjà dans l'héritage de l'ergonomie de langue française. Ainsi, c'est par rapport à la notion de charge physique de travail que C. Dejours décrit l'avènement de la pathologie (Dejours, 1980), en avançant le terme de charge psychique : « Lorsque l'aménagement de l'organisation du travail n'est plus possible, lorsque le rapport du travailleur à l'organisation du travail est bloquée, la souffrance commence : l'énergie pulsionnelle qui ne trouve pas d'exutoire dans l'exercice du travail s'accumule dans l'appareil psychique occasionnant un sentiment de déplaisir et de tension. Mais le clinicien montre que cette énergie ne peut y séjourner longtemps, et lorsque les capacités de contention sont débordées, l'énergie reflue vers le corps, y déclenchant certains troubles qui ne sont pas profondément différent de ceux [...] témoins de l'angoisse ou de la bouffée d'agressivité. Ils sont seulement plus intenses. » On comprend le choix qui est fait ici : à une causalité physiologique et somatique de la pathologie, C. Dejours substitue une explication en termes psychosomatiques. Entre l'organisation du travail et la pathologie s'intercale l'économie du fonctionnement psychique tel que le décrit la psychanalyse freudienne (2000, p. 206). Cependant, une telle interprétation de la pathologie s'expose à la critique qu'a développé R. Dantzer sous le nom d'« illusion psychosomatique » (1989), autrement dit l'illusion d'une influence directe de la psyché sur le corps. Une telle description s'écarte des théories physiologiques au point de ne retrouver dans la biologie aucune concordance avec ses hypothèses. C'est pour faire face à cette difficulté que Dejours (2001) a cherché à distinguer le corps érogène (au travers duquel se manifesterait la pathologie) de l'organisme qui obéirait à des lois physiologiques. Du coup, extérieur à la biologie, le processus devient intersubjectif et intercorporel.

On pourrait se demander si cette approche ne renverse pas seulement la précédente. Les modèles biologiques du stress ramènent le comportement à des processus physiologique alors que la psychopathologie du travail, sous la forme de la psychodynamique du travail, écarterait le biologique pour assurer le primat du psychique, conduisant alors à élaborer une théorie du corps distincte d'une théorie de l'organisme.

N'y a-t-il pas là, malgré tout, un certain dualisme du corps et de l'esprit ? On se demandera au contraire si un certain monisme n'est pas préférable. En retenant toutefois l'avertissement de Vygotski de « reconnaître l'unité du psychique et du physique, ce qui signifie admettre, en premier lieu, que le

psychique est apparu à un certain niveau de développement de la matière organique et, en second lieu, que les processus psychiques constituent une partie inséparable de tous plus complexes, en dehors desquels ils n'existent pas et donc ne peuvent être étudiés, ne doit pas nous conduire à identifier psychique et physique » (Vygotski, 1930/1995, p. 42). Autrement dit, si monisme il y a, celui-ci ne peut être amorphe. C'est un monisme « historique » car la seule chose qui unit le psychique et le physique c'est le développement de leurs rapports, ou l'échec de cette histoire, dans les activités du sujet avec les autres, face au réel.

Délaissant les modèles biologiques du stress, l'intégration du stress dans la psychopathologie du travail ne peut se faire que du côté de la psychologie sociale, tentative qu'apprécient différemment J.-F. Chanlat (1990) et M. Vézina (1999). En effet, alors que J.-F. Chanlat souligne l'opposition de ces deux approches, M. Vézina (1999) tente au contraire d'en monter les convergences. Sans en assumer les principes épistémologiques, il établit un parallèle entre les travaux de Karazek et Theorell (1990) ainsi que de Siegrist (1996) quant aux résultats. En effet, les facteurs d'autonomie et de rétribution, mis en évidence par les enquêtes épidémiologiques, ne sont pas sans faire penser aux règles déontiques et à la reconnaissance, concepts clefs de la psychodynamique du travail. De quelle manière ces deux démarches aux principes aussi éloignés peuvent-elles s'accorder ? L'explication psychosociale quantitative serait-elle le moyen de généraliser l'approche clinique en psychodynamique ? Mais la clinique peut-elle s'accommoder de la simple description de l'expérience subjective alors qu'elle est d'abord l'effort pour donner une histoire possible à cette expérience subjective ?

C'est à surmonter cette difficulté que disent s'attaquer M. Pagès et N. Aubert (1989) en s'efforçant de trouver une troisième voie entre la psychologie sociale et la psychopathologie du travail non pas sur le mode de la convergence, mais de la complémentarité. Refusant l'opposition entre d'un côté l'organisation du travail et de l'autre le fonctionnement psychique, ils présentent une conception dynamique du stress professionnel en terme de conflits : « C'est dans l'entrée en résonance des processus pathogènes sociaux et individuels, à différents paliers, que le stress se constitue » (p. 251). Cette approche permet ainsi d'intégrer la notion de stress à la psychopathologie du travail. Néanmoins, le terme de résonance n'est pas clair : de quelle manière l'organisation du travail influe sur le fonctionnement psychique ? Les auteurs semblent hésiter entre deux interprétations. L'une, plus proche de la psychiatrie, mettrait l'accent sur les conflits intra-psychiques dont le développement serait dû à l'organisation du travail. L'autre, qui n'est pas sans évoquer les travaux de Malrieu (1979), propose de parler de professionnalisation pour désigner la construction d'une personnalité professionnelle. Les

modifications et les contradictions de l'organisation sont assumées par les sujets au risque d'avoir peine à conserver une identité personnelle cohérente. Primat de l'intra-psychique ou de l'organisation dans la genèse du stress ? Finalement, le point n'est pas tranché et peut-être ne peut-il pas l'être.

Il faut remarquer néanmoins que l'intégration du stress à la psychopathologie se fait par le biais d'une analyse qui ne mobilise plus la notion de contraintes mais de conflits organisationnels. Si on reprenait la distinction entre psychologie explicative et psychologie descriptive (mentaliste) (Vygotski, 1931/1974, 1931/1998 ; Santiago-Delfosse, 2001), il faudrait classer cette tentative dans la seconde catégorie : les liens et la façon dont ces « deux systèmes » rentrent en relation ne sont pas expliqués, mais considérés comme un problème ouvert. C'est donc au prix de l'abandon de l'explication que peut s'élaborer un modèle psychopathologique du stress qui ne soit que descriptif.

À cette première lacune s'en ajoute une autre. Cette approche fait l'impasse sur l'expérience professionnelle et l'activité de travail comme histoire, c'est-à-dire, comme possible transformation des conditions de travail. Entre le milieu et la personne s'établit pourtant un débat dans lequel c'est autant le milieu qui contraint le sujet, que le sujet qui transforme le milieu selon ses perspectives à lui (Canguilhem, 1952). Ce dialogue ne laisse aucun des deux intacts. Au contraire, il est la condition du développement. Dans cette perspective, les contraintes peuvent se transformer en ressources : « L'homme n'est vraiment sain que lorsqu'il est capable de plusieurs normes, lorsqu'il est plus que normal. La mesure de la santé c'est une certaine capacité à surmonter des crises organiques pour instaurer un nouvel ordre physiologique, différent de l'ancien » (p. 210). C'est son activité propre qui le permet. On l'a vu : l'absence d'une analyse clinique de l'activité constitue une faiblesse de la psychopathologie du travail. On peut soutenir que le stress n'est compréhensible qu'en revenant vers cette activité.

UNE MÉTHODOLOGIE EN CLINIQUE DE L'ACTIVITÉ

Depuis plusieurs années, l'équipe de clinique de l'activité tente de formaliser des outils d'analyse de l'expérience professionnelle. Se faisant, elle s'est heurtée à l'obstacle que toute explicitation était d'emblée une transformation de son objet. Accéder à l'activité la dénature. Cependant, plutôt qu'entériner ce constat comme une aporie de la connaissance, la contrainte est devenue ressource par un déplacement de point de vue. Si on considère l'expérience de travail comme une confrontation dynamique entre le sujet et son milieu, la clinique de l'activité peut devenir un moyen pour les professionnels eux-mêmes de développer leur rapport à l'objet par la médiation

d'autrui. La clinique de l'activité devient alors un moyen de connaissance dans la mesure où elle « provoque ou crée artificiellement un processus de développement psychologique » (Vygotski, 1978, p. 62). C'est parce que la méthodologie est un moyen pour transformer l'expérience de travail qu'elle permet de la comprendre. L'analyse ne peut pas dans ce cadre être menée à l'insu des sujets eux-mêmes. Le cadre méthodologique ménage une place centrale à la parole des professionnels en jouant sur les rapports entre ce que l'on fait, ce que l'on dit de ce que l'on fait et ce que l'on fait de ce que l'on dit. L'explicitation de son activité et sa ré-interprétation permettent à la fois d'élaborer son expérience et de s'en affranchir pour en mener de nouvelles.

Appliqué au stress, ce cadre méthodologique nous a paru le plus adéquat pour explorer conjointement avec les agents eux-mêmes les impasses de leurs activités responsables de leurs empêchements à agir. Le but consistait alors non seulement à les identifier, mais aussi à les dépasser. Cette clinique n'est évidemment pas un mode de travail facile à réaliser. Les fragments dialogiques que nous allons présenter dans la suite le montrent amplement. Avant cela, précisons le dispositif utilisé.

L'autoconfrontation croisée se déroule en trois étapes : le recueil de traces de l'activité sous forme de vidéo de travail, le commentaire du professionnel sur ces traces, et la confrontation avec un collègue sur une activité similaire à la sienne (Clot, Faïta, Fernandez, Scheller, 2001). Elle permet ainsi une explicitation de l'expérience de travail en organisant l'occasion de la redécouvrir en deux temps. L'interprétation qui est donc produite lors de la première confrontation peut alors se développer, s'alimenter des questions et du décentrement que lui impose autrui, qu'il soit chercheur ou collègue.

En cherchant à rendre compte à ses interlocuteurs de ce qu'il fait, le sujet s'aperçoit très vite que le réalisé n'est qu'un des possibles de son activité, laquelle déborde de toute part le réalisé. Pour s'en expliquer, il lui faut tenir compte aussi de ce qui n'est pas fait mais qui aurait pu l'être, ce qu'il aimerait faire, mais qu'il n'a pas moyen de faire, ce qu'il fait pour faire ou ne pas faire ce qu'on lui demande de faire. Or, c'est justement cette inadéquation entre ce que l'on cherche à faire et ce que l'on a les moyens ou pas de faire qui est productrice de stress selon les recherches de H. Laborit dans un autre domaine (1986). Quand le sujet ne parvient pas à faire aboutir son action, c'est-à-dire, quand ses gestes tentent vainement de réaliser ses buts, alors apparaît une première modalité de stress, à la fois dans ses manifestations physiologiques et psychiques. Cette situation est très habituelle chez les ASCT.

LE MÉTIER D'ASCT EN RÉGION PARISIENNE

Les lignes SNCF de la région parisienne sont desservies par des trains dont la composition varie considérablement en fonction du type de matériel disponible. Pour ce qui retiendra notre attention dans la suite, il convient de distinguer deux types de composition. Certains trains sont équipés d'un dispositif de fermeture et de verrouillage des portes actionnable depuis la cabine de conduite par le conducteur, de sorte que c'est lui qui vérifie que tous les voyageurs sont montés avant de fermer les portes. Ce type de composition permet de se passer de la présence d'un ASCT, puisque les opérations de sécurité sont réalisées par l'agent de conduite (ADC).

Le matériel le plus ancien ne possède pas cet équipement, ce qui rend obligatoire la présence d'un ASCT pour surveiller et réaliser les phases de fermeture des portes et pour donner le départ au conducteur. Alors que sur le premier type de train les ASCT travaillent en brigade de quatre ou cinq agents, dans laquelle ils ne s'occupent que du contrôle des titres de transport, leurs collègues travaillant sur le second type de train sont seuls et ont pour missions, entre autres, d'assurer le service voyageurs et la sauvegarde des recettes. On dit alors qu'ils travaillent en agent seul pour désigner cette modalité de travail.

Or, les conditions d'exploitation en région parisienne font du contrôle en agent seul une tâche extrêmement difficile à réaliser tant les tâches de sécurité sont prégnantes. Pourtant, nombreux sont les agents qui décident malgré tout de passer au contrôle dès que le relâchement des contraintes de sécurité leur en laissent l'opportunité. Il y a alors plusieurs façons de le faire en fonction de nombreux paramètres : le type de matériel, le type de ligne, l'heure, la période scolaire, la présence toujours aléatoire d'une brigade de contrôle dans le train, celle du personnel des forces de l'ordre ou des gendarmes, le filtrage à quai au départ, etc.

D'expérience, les ASCT savent qu'ils rencontreront fatalement des situations où les contrevenants n'accepteront pas de se laisser régulariser et ne justifieront pas leur identité. Dans ce type de situation, un agent seul cherche à obtenir de la part de l'usager en infraction un minimum de renseignements afin de dresser un procès-verbal exploitable. En dernier recours, si l'usager se montre très récalcitrant, l'agent peut faire appel à la surveillance générale de la SNCF ou aux forces de police. Mais, quoi qu'il en soit, l'objectif immédiat pour l'ASCT est double : éviter toute altercation pour ne pas risquer l'agression, et simultanément, obtenir du fraudeur un signe, même purement symbolique, qu'il reconnaît son infraction et accepte d'en supporter les conséquences.

On comprend aisément combien le premier objectif est légitime. Quant au second, il y va pour les agents de l'absolue nécessité de ne pas perdre la face vis-à-vis tant des fraudeurs, des autres usagers que d'eux-mêmes. Ce dernier objectif est donc au moins aussi contraignant que le premier.

Cependant, dépourvus des moyens indispensables à régulariser la situation des fraudeurs, les agents sont dans l'obligation de trouver des stratagèmes permettant d'atteindre ces deux objectifs qui, à première vue, semblent inconciliables. Les solutions possibles à ce dilemme sont variables et inégalement satisfaisantes pour les agents.

CO-ANALYSE D'UNE SITUATION STRESSANTE EN AUTOCONFRONTATION CROISÉE

Peu avant les extraits de l'autoconfrontation croisée qui suivent, les deux agents ont décrit leur stratégie face à la possibilité que le voyageur refuse de présenter une pièce d'identité. L'un d'eux (B.L.) tente d'attirer le voyageur dans une autre voiture ou bien de faire un PV dans les formes, sans se soucier de la vraisemblance de la déclaration, quitte à ce qu'il ne soit pas exploitable. Son collègue, (S.Z.) préfère appeler les forces de l'ordre, même s'il sait qu'il y a vraiment peu de chances qu'elles soient disponibles. Cette stratégie le conduit parfois à simuler un appel réel.

Malgré ces différences, les deux agents semblent d'accord : quelle que soit la stratégie, on ne peut pas dominer la situation jusqu'au bout car elle présente une impasse : il n'y a pas moyen de faire ce que l'on devrait faire. Aucune stratégie ne permet de dresser un PV à un contrevenant récalcitrant. Les agents sont donc habités par un même sentiment d'impuissance qui les pousse à se mettre d'accord sur ce constat, menaçant l'analyse d'en rester là :

B.L. : Ça ne sert à rien,

S.Z. : Il n'y a pas moyen [...].

Clinicien : Tu as dit « il n'y a pas moyen quand on est tout seul », ça veut dire... ?

S.Z. : Et bien quand on est tout seul, il n'y a pas moyen d'aller jusqu'au bout du PV. Si la personne refuse, il n'y a pas moyen.

Le clinicien repose alors la question des différences pour éviter d'enfermer l'analyse de leur activité sur ce qu'ils ont fait, lui donnant une chance d'explorer ce qui aurait pu être fait, où ce que d'autres avant eux ont pu faire. Cependant, mettre l'accent sur les différences ne fait pas immédiatement sens, et l'exploration offre des résistances. Ils cherchent bien tous deux à régulariser une infraction, bien que les opérations pour y parvenir soient différentes et que, du point de vue des motifs, les résultats ne soient pas superposables.

Clinicien : Concrètement, vous ne faites pas pareil.

B.L. : Oui, mais c'est une question de ressenti.

S.Z. : Finalement cela se rejoint.

B.L. : Oui.

S.Z. : Pour toi non parce que dans les trains tu n'es pas au contrôle et pour toi la police, ça raisonne comme police et que... mais finalement cela se rejoint.

B.L. : Cela se rejoint, parce qu'en fin de compte, lui S., il n'aura rien. Alors que moi, je n'aurai rien, mais j'aurai quand même cinq francs, parce que mon PV sera rempli.

Clinicien (s'adressant à S.Z.) : Et toi, tu auras quoi ?

B.L. : Rien.

S.Z. : Et bien si mon PV n'est pas rempli, je n'ai rien.

B.L. : Il n'a rien.

Clinicien : Donc, c'est pas la même chose ?

S.Z. : Enfin, quelque part...

B.L. : Si tu veux, c'est la même chose, parce qu'à la fin, pour la SNCF, c'est zéro.

Clinicien : Mais pour toi ?

B.L. : Pour moi, c'est cinq francs.

Cette distinction entre pour moi/pour l'entreprise permet de déplacer l'analyse de la tâche, c'est-à-dire, du but officiel, qui ici est de régulariser réellement le contrevenant, vers l'analyse des mobiles. Du point de vue de la tâche les deux agents sont à égalité puisqu'ils échouent, que l'un appelle les forces de l'ordre qui ne viendront pas, ou que l'autre prene une identité verbale qu'il sait fictive. Ce qui dans cette situation peut encore avoir du sens, c'est d'en tirer un avantage financier. Se construit donc un compromis entre le prescrit formel, pris à la lettre, et le fait d'établir un PV même quand le contrevenant ne se plie pas à la procédure. Les solutions ne se valent qu'en apparence. Le raisonnement de l'un des agents dépasse la sphère professionnelle pour trouver dans le registre personnel de quoi motiver son action. Quand les ressources et les moyens viennent à manquer, pour ne pas se faire gagner par le stress et rester sur un sentiment d'échec et d'impuissance, tant vis-à-vis de soi que du contrevenant et des autres voyageurs, le but devient « garder la face ». Ce que les agents perdent au niveau de l'efficience, ils essayent de le préserver au niveau du sens en modifiant le but, autrement dit en transformant la prescription en but pour soi. Cette transformation de but est monnaie courante dans les milieux de travail. Ici, elle laisse pourtant des « résidus » (Scheller, 2001) que l'échange en autoconfrontation croisée donne alors l'occasion de confronter.

Clinicien : Et pour toi ?

S.Z. : Enfin, oui. Non, je ne réagis pas comme ça pour les cinq francs, parce que maintenant on a une prime de deux cents francs... depuis deux ans, non ?

B.L. : Oui.

S.Z. : Une prime en avance sur les PV, qu'on les fasse ou qu'on ne les fasse pas. Donc..., enfin, c'est environ... et pour les atteindre, voire les dépasser, ces deux cents francs, il faut faire un nombre de PV que, personnellement, je ne fais pas dans le mois. Je les ferai peut-être, sûrement même, quand je serai en brigade, mais là, on ne nous donne pas les moyens pour les faire, donc ça ne sert à rien.

Clinicien : Donc, toi, tu ne gagnes rien de plus que ces deux cents francs ?

B.L. : Oui, voilà ! En fait, c'est vrai, je ne gagne rien de plus que les 200 F. Mais s'il s'avère que dans ton mois, par hasard, tu les dépasses, à force d'avoir fait des petits 5 F comme ça...

S.Z. : Ah, oui ! C'est Noël, ça !

B.L. : Bon, il peut arriver que, dans ton mois, tu en aies fait que deux. Donc, à ce moment-là, ça revient au même, comme si tu en avais fait zéro.

Finalement, le sens est toujours menacé. En choisissant de remplir quand même un PV, B.L. n'est pas assuré de gagner davantage que son collègue. Serait-ce une manière de se défendre ? Quelques répliques auparavant il disait ne pas aller jusque là mais préférer abandonner tout de suite, renoncer à verbaliser et tenter de garder la face en demandant au voyageur de le suivre dans la voiture suivante pour masquer son impuissance. Du point de vue du sens les deux manières de faire aboutissent au même résultat. C'est néanmoins en interrogeant les différences que B.L. retrouve tout à la fois une signification à son insistance à vouloir remplir les PV et le fait que cette signification ait bien du mal à réaliser un sens personnel à son activité. Il reste alors au clinicien à se retourner vers son collègue pour le mettre à l'épreuve lui aussi du sens de son action.

Clinicien : Mais franchement, en appelant la police, c'est la même chose que lui qui ne les appelle pas ?

S.Z. : S'ils ne viennent pas !

B.L. : Oui, s'ils ne viennent pas, c'est...

Clinicien : Mais s'ils viennent ?

S.Z. : Et bien, s'ils viennent, une fois sur deux, ils ne sont pas de bonne humeur. Et qu'est-ce qu'ils vont faire ? Et bien ils vont se contenter de la déclaration du voyageur : « Monsieur, vous me donnez votre identité »,

et puis ils vont me regarder et me donner la feuille sur laquelle ils ont inscrit l'identité. Merci, quoi. Et puis, ils ne vont pas me dire : « Merci de nous avoir emmerdé, mais c'est tout comme, c'est tout comme. » [...].

Clinicien : Et pourtant, tu le fais quand même.

S.Z. : Et pourtant, je le fais quand même. Oui.

S.Z. se conforme-t-il à la prescription ? On pourrait le penser. Les agents ont appris en formation que confrontés à un voyageur en infraction refusant de présenter une pièce d'identité, ils peuvent faire appel aux forces de l'ordre. Pourtant, ils savent d'expérience que la plupart du temps elles ne sont pas disponibles, et quand elles le sont, elles n'en font pas davantage qu'un agent, se contentant d'une déclaration du contrevenant sans véritable contrôle d'identité. En sorte que ce mode opératoire semble dénué de toute efficacité, c'est-à-dire, dénué tout à la fois de sens et d'efficacité. Le clinicien se trouve alors à découvert. N'étant pas du métier, il n'a pas directement accès aux mobiles de l'activité. Le collègue peut alors devenir une ressource. En interposant son interprétation entre S.Z. et son action, il le force à se voir à travers d'autres yeux que les siens, quitte à ne pas se reconnaître. Poussé dans ses retranchements, il peut alors remettre en route une élaboration subjective de son expérience.

B.L. : C'est histoire de se donner bonne conscience, c'est surtout ça. C'est deux façons différentes de sortir de là avec l'esprit tranquille.

S.Z. : Oui, et sans s'être énervé.

B.L. : Oui.

S.Z. : Parce que, s'il y a énervement... moi, cela m'est déjà arrivé de m'énerver. Mais de moins en moins parce que ça ne sert à rien. On rentre, la journée est gâchée.

B.L. : Si le fait de prendre son téléphone, de faire semblant d'appeler lui libère l'esprit, tant mieux.

S.Z. : C'est même pas que ça me libère l'esprit. En fait, c'est que ça me libère de la personne.

B.L. : ... de la personne ?

S.Z. : Je me dis que je peux partir et puis... lui après, il pense ce qu'il veut.

Clinicien : Donc, tu rejoins un peu B. en disant que cela te donne bonne conscience ?

S.Z. : Pas bonne conscience à moi. Ça me libère de la personne. Sans me dire : « Qu'est-ce que je fais : je pars, je reste, j'insiste, je commence à gueuler ? » Non, je lui dis : « Monsieur restez là, à telle gare la police contrôlera votre identité. » Et puis je sais très bien que le gars, à la première gare, et bien, il va partir.

B.L. : Moi, c'est pareil, c'est de pouvoir me libérer rapidement le cerveau de ce truc-là et puis de passer à autre chose.

Finalement, dans cette situation les différences entre les modes opératoires ne s'expliquent pas en fonction du but. C'est au plan des mobiles qu'elles prennent racine. Pour cette raison les théories du *coping* que l'on doit à Lazarus (1966, 1984) et qui ont ouvert le champ à tant de travaux (Perrez et Reicherts, 1992 ; Paulhan et Bourgeois, 1995 ; Hill Rice, 2000) semblent incomplètes. Selon cette approche, la manière d'affronter les situations est le résultat d'une transaction entre les exigences psychosociales et les ressources pour y faire face (Stephoe, 1991). Entre le stimulus et la réaction s'intercale bien une activité psychique, mais réduite à son aspect cognitif. Ce point s'est d'ailleurs renforcé dans la réflexion de Lazarus qui préfère dorénavant parler d'évaluation plutôt que de perception (Lazarus, 2000). Cela revient à décrire l'action selon une articulation moyens/fin, c'est-à-dire d'un point de vue purement instrumental, ce qui, par ailleurs, nous paraît être un temps indispensable de l'analyse. Simplement, si elle en reste à cette étape, en deçà des actions inhibées et dissimulées aux yeux des agents eux-mêmes, elle néglige les potentialités de l'activité, c'est-à-dire, son développement. C'est alors la subjectivité comme puissance d'élaboration et de développement qu'elle laisse de côté. Le comportement réalisé est une infime part de ce qui est possible. « L'homme est plein à chaque minute de possibilités non réalisées », écrivait Vygotski, (1925/1994, p. 41) et il soulignait « la nécessité pressante d'élaborer de nouvelles méthodes pour étudier les réflexes inhibés » (*ibid.*, p. 42). Nous croyons ce dispositif méthodologique adapté pour un tel travail. Mais plutôt que de parler de réflexes, comme le faisait encore Vygotski en 1925, nous préférons, avec Leontiev, parler des mobiles de l'activité. Dans le cas précis qui nous occupe, ceux-ci sont différents entre les deux agents. Leur compréhension n'est d'ailleurs pas complètement accessible. Leurs échanges ne font qu'émerger une dimension oubliée dont eux seuls ont la clef. Pour l'un il s'agit de « se libérer l'esprit », « se vider le cerveau », « se donner bonne conscience ». Pour l'autre, c'est avant tout de « se libérer de la personne » qu'il s'agit. Remarquons au passage que pour formuler sa pensée le second s'empare des mots de l'autre : il ne dit pas se débarrasser de la personne, mais *se libérer* de la personne. La description qu'il en fait semble néanmoins plus riche et plus ambiguë. En faisant appel aux forces de l'ordre, il semble chercher à se libérer autant de la personne que des hésitations qui pourraient le paralyser. Il faut trouver une issue, garder l'esprit tranquille. Ce point les rapproche mais ne signifie pas la même chose. Avoir l'esprit tranquille, c'est faire le vide dans son esprit, se donner bonne conscience pour l'un, et ne pas s'énerver pour l'autre. Le premier aurait tendance à essayer

d'oublier les conflits auxquels il doit faire face. Le second, sans les nier, refuse de les intérioriser et de se laisser miner par eux. Cette interprétation peut sembler inaboutie. Elle ne fait que commencer et c'est en repassant dans les mains des intéressés eux-mêmes qu'elle pourra se développer.

L'analyse en autoconfrontation croisée, en provoquant un retour sur la signification des actes, offre l'occasion d'un détour par le sens de l'activité, poussant le sujet à reprendre la question de l'efficience.

Clinicien : Tu disais qu'éventuellement il pourrait descendre à la prochaine gare ?

S.Z. : En général, en banlieue, c'est ce que fait la personne.

Clinicien : Avant d'arriver au terme de son voyage, finalement ?

S.Z. : Oui, à moins que la gare suivante soit sa destination.

Clinicien : Et ce n'est pas un résultat que tu pourrais rechercher, ça ?

S.Z. : Certains contrôleurs leur disent : « Vous descendez là », mais ça n'est pas réglementaire du tout.

B.L. : Ils font descendre la personne tout de suite.

Clinicien : Oui, mais là, tu ne lui dis pas et pourtant, elle le fait ?

S.Z. : Oui, 90% des gens vont le faire. Ils vont descendre à la première gare. Ça peut être, oui, ça peut être...

B.L. : C'est peut-être un petit résultat, c'est déjà ça d'obtenu.

DÉVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR DES COLLECTIFS DE TRAVAIL

On pourrait croire qu'à l'issue de ce dialogue, les deux agents redécouvrent une possibilité d'action sur le monde en usant du portable comme moyen de faire descendre le voyageur. L'analyse les conduit par conséquent à une redécouverte d'une possible efficience ; mais cela n'est aussi simple. Ont-ils trouvé une voie d'action pour se défaire de leur stress ? La réplique suivante vient tempérer immédiatement cette conclusion qui serait par trop hâtive. Le chercheur se tourne alors vers le collègue pour valider cette trouvaille :

Clinicien : Et toi, tu l'aurais ce résultat-là ?

B.L. : Non, non, mais je ne le cherche pas du tout, puisque tu n'as aucune garantie que la personne va descendre à la prochaine gare. Combien de fois le gars descend au terminus et à l'arrivée il te fait comme ça. (énoncé accompagné d'un geste significatif)

Clinicien : Oui mais S. disait qu'à 80 %, ils descendent ?

B.L. : Oui, parce que vu le nombre de trains que l'on contrôle, 80 %, c'est sur deux trains dans l'année.

Si cette solution ne parvient pas à devenir pour les sujets un moyen d'action efficace face à des situations stressantes, on peut penser que c'est parce qu'elle n'est pas adaptée à leur but (sanctionner, verbaliser), et/ou qu'elle ne permet pas plus à leurs mobiles de se réaliser. Du coup, l'efficacité d'une telle action pourrait très bien s'avérer insuffisante pour permettre au sens d'entrer à son tour dans une zone de développement. Un peu plus tard, S.Z. reviendra d'ailleurs sur ses premiers propos qui occultaient trop rapidement l'éventuelle réussite de l'appel aux forces de l'ordre :

S.Z. : Si on était sûr qu'ils soient là à chaque fois, ce serait systématique. Le train serait bien fait, sans énervement. Et puis, ils auraient l'identité exacte. Mais là, ça n'est pas possible. Ils sont là tous les 50 du mois.

Néanmoins, l'évolution du métier pourrait faire de cette issue (amener le voyageur récalcitrant à descendre avant le terme de son voyage) un objectif recherché, assumé et validé. En réalité, c'est toujours le collectif de travail qui finit par retenir ou repousser ce type de création au terme de procédures informelles, elles-mêmes faites d'interactions multiples qui constituent l'histoire de ce collectif et du métier. C'est donc en permettant au collectif de travail de reprendre les controverses au point où elles en sont qu'une percolation collective pourra avoir lieu sur ce point là. Pour l'instant, rien ne nous indique que les professionnels en aient fait un acte de métier. Pour sauver celui-ci, beaucoup préfèrent « faire banquette », autrement dit suspendre le contrôle plutôt que de s'exposer. D'une certaine façon, ils préservent le métier dans ses conditions de possibilités, quitte à en rabattre sur l'efficacité. Plutôt que de mal faire les choses, ils préfèrent faire autre chose. L'évolution du métier se fait à ce prix, entre équilibre et développement.

CONCLUSION : LE STRESS INSTRUIT PAR LA CLINIQUE DE L'ACTIVITÉ

C'est la possibilité d'une autre psychopathologie du travail qui a été l'objet de ce travail en la mettant à l'épreuve du phénomène pathologique connu sous le nom de stress. Du même coup, son enracinement dans une clinique de l'activité nous a permis de rapatrier ensemble psychique et physiologique dans le cours d'activité des sujets.

Le point d'arrivée de cette analyse nous fait donc rejoindre notre point de départ : l'hésitation pour la psychopathologie du travail à parler de stress viendrait de ce point opaque, de cette boîte noire qu'est pour elle l'activité comme lieu possible de développement dans sa confrontation à l'objet et à l'autre face au réel du travail, exposé aux risques de l'objet et d'autrui.

Une telle conception présente surtout des conséquences épistémologiques et théoriques très riches qui n'ont été qu'en partie explorées par

Vygotski (Santiago Delefosse, 2000). Elle ouvre le programme d'une « psychologie dialectique qui partirait avant tout de l'unité des processus psychiques et physiologiques » (Vygotski, 1930/1995, p. 41) et mobiliserait des « explications historiques » (Vygotski, 1931/1998, p. 241-242). Cette exploration, nous croyons l'avoir trouvé chez Leontiev (1984) : entre le stimulus et la réaction s'intercale l'activité du sujet. Les opérations du sujet ne sont qu'un aspect de son comportement. En même temps, il poursuit un but (plan de l'action) et est poussé, souvent à son insu, par des mobiles (plan de l'activité proprement dit). Le rapport entre opération et but révèle l'efficacité ; celui entre le but et les mobiles, le sens. L'efficacité est à ce prix : le libre jeu des moyens au but et du but aux mobiles. S'il y a stress, symptôme d'une action inhibée parce qu'empêchée, nous faisons donc l'hypothèse que l'impuissance se joue simultanément dans l'indisponibilité des moyens et la vacuité des mobiles. C'est à la rencontre de cette impuissance là que se porte la clinique de l'activité, en faisant « parler le métier », pour surmonter l'amputation du pouvoir d'agir.

BIBLIOGRAPHIE

- ANDRÉ, Ch. ; LELORD, F. ; LÉGERON, P. 1998. *Le stress*, Paris, Éditions Privat.
- AUBERT, N. ; PAGÈS, M. 1989. *Le stress professionnel*, Paris, Éditions Klincksieck.
- BILLARD, I. 2001. *Santé mentale et travail. L'émergence de la psychopathologie du travail*, Paris, La Dispute.
- CLOT, Y. 1995. *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, Paris, La Découverte.
- CLOT, Y. 1997. *La psychopathologie du travail dans la psychologie du travail ? Actes du Colloque international de psychodynamique et psychopathologie du travail*, Laboratoire de psychologie du travail, CNAM, Paris.
- CLOT, Y. 1999. *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF.
- CLOT, Y. 2000. *Souffrance au travail, amputation du pouvoir d'agir, défenses et ripostes*, Actes du colloque de Namur, 11-13 novembre 1999.
- CLOT, Y. 2001. « Psychopathologie du travail et clinique de l'activité », *Éducation permanente* n° 146.
- CLOT, Y. ; FAÏTA, D. ; FERNANDEZ, G. ; SCHELLER, L. 2001. « Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité », *Éducation permanente*, n° 146.
- CHANLAT, J.-F. 1990. « Stress, psychopathologie du travail et gestion », dans J.F. Chanlat (sous la direction de) *L'individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées*, Presses universitaires de Laval, Éditions Eska.
- DANTZER, R. 1988. *Les émotions, Que sais-je ?* n° 2380, Paris, PUF.
- DANTZER, R. 1989. *L'illusion psychosomatique*, Paris, Odile Jacob.
- DAVEZIES, P. 2001. « Le stress au travail entre savoirs scientifiques et débat social », *Performances humaines et techniques*, n° 1.

- DEJOURS, C. 1980. « La charge psychique », dans *Équilibre ou fatigue par le travail ? Société française de psychologie*, Paris, Entreprise moderne d'édition.
- DEJOURS, C. 1990. « Nouveau regard sur la souffrance humaine dans les organisations », dans J.F. Chanlat (sous la direction de) *L'individu dans l'organisation. Les dimensions oubliées*, Presses universitaires de Laval, Éditions Eska.
- DEJOURS, C. 2000. *Travail, usure mentale*, Paris, Bayard, 3^e édition augmentée.
- DEJOURS, C. 2001. « Le corps, d'abord », *Corps biologique, corps érotique et sens moral*, Paris, Payot.
- DEJOURS, C. ; VEIL, C. ; WISNER, A. 1985. *Psychopathologie du travail*, Paris, Entreprise moderne d'édition.
- DORAY, B. 1996. « Un regard sur l'œuvre de Louis Le Guillant dans le domaine de la psychologie du travail », dans Y. Clot (sous la direction de) *Les histoires de la psychologie du travail. Approche pluridisciplinaire*, Toulouse, Octarès.
- HILL RICE, V. (Ed.) 2000. « Handbook of stress, coping and health », *Implications for Nursing Research, Theory and Practise*, Thousand Oaks, Sage Publication.
- JEAMMET, Ch. ; REYNAUD, M. ; CONSOLI, P.M. 1996. *Psychologie médicale*, Paris, Masson, 2^e édition.
- KARAZECK, R.A. ; THEORELL, T. 1990. *Healthy Work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*, New York, Basic Books.
- MALRIEU, P. 1979. « La crise de personnalisation. Ses sources et ses conséquences sociales », *Psychologie et éducation*, 3.
- LABORIT, H. 1986. « L'inhibition de l'action », *Biologie comportementale et physio-pathologie*, Presses Universitaires de Montréal, Masson, 2^e édition.
- LAZARUS, R.S. 1966. *Psychological Stress and Coping Process*, New York, McGraw Hill.
- LAZARUS, R.S. ; FOLKMAN, S. 1984. *Stress, Appraisal and Coping*, New York, Springer.
- LAZARUS, R.S. 2000. « Evolution of a model of stress, coping and discrete emotion », dans V. Hill Rice (sous la direction de) *Handbook of Stress, Coping and Health. Implications for Nursing Research, Theory and Practise*, Thousand Oaks, Sage Publication.
- LEONTIEV, A. 1984. *Activité, conscience, personnalité*, Moscou, Éditions du progrès.
- PAULHAN, I., BOURGEOIS, M. 1995. *Stress et coping. Les stratégies d'ajustement à l'adversité*, Paris, PUF.
- PERREZ, M. ; REICHERTS, M. 1992. « Stress, coping and health », *A Situation-behavior Approach Theory, Methods, Applications*, Toronto, Hogrefe and Huber Publishers.
- SANTIAGO DELEFOSSE, M. 2000. « Une psychologie concrète des émotions. L'apport des théories de Lev Sémiionovitch Vygotski », *Psychologie clinique* n° 10.
- SCHELLER, L. 2001. « Les "résidus" des dialogues professionnels. Le cas des facteurs d'un bureau de Poste », *Éducation permanente*, n° 146.
- SERVANT, D., PARQUET, (Eds.) 1995. *Stress, anxiété et pathologies médicales*, Paris, Masson.
- SELYE, H. 1956. *Le stress de la vie*, Paris, Gallimard.
- SIEGRIST, J. 1996. « Adverse health effects of high effort-low reward conditions », *Journal of Occupational Health Psychology*, 1.
- STEPTOE, A. 1991. *Psychologie de la réaction au stress : implications cliniques*, Neuilly-sur-Seine, Ardux.

- VEIL, C. 1989. Préface. *Le stress professionnel* (Aubert, N., Pagès, M.) Paris, Éditions Klincksieck.
- VÉZINA, M. 1999. « Stress et psychodynamique du travail : de nouvelles convergences », *Travailler*, n° 2.
- VYGOTSKI, L.S. 1925/1994. « La conscience comme problème de la psychologie du comportement », *Société française*, n° 50.
- VYGOTSKI, L.S. 1930/1995. « Psychisme, conscience, inconscient », *Société française*, n° 51.
- VYGOTSKI, L.S. 1931/1974. *Storia dello sviluppo delle funzioni psichiche superiori*, Firenze, Giunti.
- VYGOTSKI, L.S. 1931/1998. *Théorie des émotions. Étude historico-psychologique*, Paris, L'Harmattan.
- VYGOTSKI L. S. 1978. *Mind in Society. The Development of Higher Psychological Functions*, Cambridge, Harvard University Press.

Résumé

Cette contribution tente de s'inscrire dans l'histoire de la psychopathologie du travail pour essayer d'en dépasser les impasses et du même coup la renouveler. Appliquée au stress professionnel, cette tentative rencontre nombre d'obstacles parmi lesquels on compte l'exclusion traditionnelle du stress de la psychopathologie du travail et les rapports entre physiologique et psychique. Il s'agit par conséquent de traiter ces difficultés à partir d'une analyse clinique de l'activité, autrement dit à travers la mise à l'épreuve des modèles du stress face aux matériaux rassemblés lors d'une intervention auprès de contrôleurs de la SNCF. La méthodologie utilisée comprend une co-analyse des situations de travail visant à ouvrir des zones potentielles de développement pour les professionnels. Mobiles de l'action et fonction psychologique du collectif de travail sont alors déterminants pour comprendre motricité du dialogue et développement du pouvoir d'agir. Ces éléments, nécessaires à l'interprétation des matériaux empiriques, nous conduisent à retoucher les modèles classiques du stress. Du même coup, c'est la possibilité d'intégrer le stress à la psychopathologie du travail qui apparaît comme le signe d'un possible renouvellement de cette discipline, sur la base d'une clinique de l'activité.

Mots clés

Stress, psychopathologie, clinique de l'activité, développement, expérience professionnelle, collectif de travail, méthodologie.

RAILWAY INSPECTORS UNDER STRESS. AN ESSAY OF PSYCHOPATHOLOGY OF WORK.

Summary

The present work try to resolve some specific difficulties contained in the psychopathology of work's history, and, at the same time, to reform it. Applied to professional stress, this attempt faces some obstacles such as the traditional exclusion of stress from psychopathology of work and the relations between physiologic and psy-

chologic. We aboard these difficulties from the clinical analysis of activity. It means to put to the test the models of stress on the material collected during a study realised with a group of inspectors in the French National Railway compagny. Our methodology includes a co-analysis of work situations that let these professionals open some potential zones of development. The motives of action and the psychological fonction of work team are essentials, therefore, for understanding dialogue motricity and the development of the power of action. These elements seem to be necessary for the interpretation of empiric materials, lead us to alter the classical models of stress. At the same time, it's the possibility of integrating stress to work psychopathology which appears as a sign of a reform of the discipline with the help of activity-clinic.

Key words

Stress, psychopathology, activity-clinic, development, work experience, work team, methodology.