



Transformation des conditions de travail et constitution d'une problématique de la santé au travail

Pascal Ughetto

► **To cite this version:**

Pascal Ughetto. Transformation des conditions de travail et constitution d'une problématique de la santé au travail. F. Aballéa et A. Mias (coord.),. Organisation, gestion productive et santé au travail, Octarès, pp.355-363, 2014. hal-01059300

HAL Id: hal-01059300

<https://hal-enpc.archives-ouvertes.fr/hal-01059300>

Submitted on 29 Aug 2014

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.

Transformation des conditions de travail et constitution d'une problématique de la santé au travail

Pascal Ughetto, Université Paris-Est, LATTs

Paru dans F. Aballéa et A. Mias (coord.), *Organisation, gestion productive et santé au travail*, Toulouse, Octarès, 2014, p. 355-363.

Articuler organisation, gestion productive et santé au travail est une ambition vaste mais bienvenue. La sociologie n'a curieusement pas été la plus en pointe dans la formation de problématiques s'emparant de l'émergence de l'idée d'une « santé au travail » ou de notions comme les risques psychosociaux. Des approches cliniciennes du travail (e.g. Clot, 2010) ou l'histoire (Buzzi, Devinck et Rosenthal, 2006) mettent à la disposition d'un public averti ou non des problématiques, des thèses, des résultats de recherche de manière sans doute plus lisible que nous ne savons, collectivement, le faire en sociologie.

Si l'on considère que nous avons derrière nous environ trente ans de changements ininterrompus du travail, à travers des transformations des organisations (de l'entreprise, de la production et du travail), des technologies, des méthodes managériales, sans compter celles des conditions d'emploi, les sociologues peuvent se targuer d'avoir, en parallèle de cela, trente ans d'examen sans discontinuer de ces transformations, densément couvertes. Et cela dans l'industrie comme, désormais, dans les services ; dans le public et dans le privé. De ce point de vue, on sait articuler, depuis longtemps, organisation, gestion productive et travail et, dans ce cadre, les recherches sont innombrables. La santé au travail ne serait-elle alors qu'un pan supplémentaire, un appendice, qui manquerait et qu'il suffirait d'adjoindre (ou qui serait peut-être déjà quasiment contenu, mais sous un autre nom, à travers tout ce qui a pu être écrit sur « l'intensification du travail ») ?

Si on veut maintenir l'ambition haute de la problématique, il faut donc prendre très au sérieux la notion de « santé au travail » – ce que font, dans des disciplines voisines, des auteurs comme Yves Clot, François Hubault, Christophe Dejourné qui posent des questions comme : le travail d'aujourd'hui peut-il être un opérateur de santé ? dans quelles conditions ? comment la santé trouve-t-elle sa place dans les formes contemporaines du travail ? Si ces auteurs ont une problématique de recherche leur permettant d'aborder le travail d'aujourd'hui en termes de santé, cela ne peut pas se construire directement de cette manière pour les sociologues, qui doivent statuer sur la façon dont la santé au travail devient une problématique.

Cela invite à s'emparer authentiquement de la notion de santé au travail, sans y recycler du déjà fait ou du déjà su. Comment, dès lors, se saisit-on de tout cet espace de temps sur lequel les sociologues peuvent revendiquer d'avoir une matière dense et continue ? Comment la notion de santé au travail fait-elle histoire dans toute cette histoire ?

1. Un cycle de changements et d'effets sur le travail

Revenons sur les changements qui se sont opérés sur cette longue séquence de temps de quasiment un tiers de siècle.

Tout s'est fait dans un souffle. Aux salariés, il n'a pas été permis de récupérer – ce qui est, d'ailleurs, l'un des éléments du diagnostic. Il faut souligner à quel point ce rythme – cette rythmicité¹ – du changement a compté.

Si, d'un côté, il s'agit donc d'un mouvement tout d'un bloc, de l'autre, cela apparaît plus compliqué. Il faut s'efforcer de repérer des inflexions. Mil neuf cent quatre-vingt seize en est une. C'est, en fait, d'abord une inflexion pour la recherche, avec la parution de « Citius, Altius, Fortius : l'intensification du travail » de Michel Gollac et Serge Volkoff (Gollac et Volkoff, 1996)², un article retentissant auquel tous les sociologues du travail (qu'ils adhèrent pleinement ou non à la thèse de l'intensification du travail) doivent énormément. Il a joué comme un coup de canon qui a brutalement rappelé à l'éveil sur les problématiques de recherche : alors qu'on débattait depuis quinze ans de savoir si on *allait* vers du post- ou vers du néo-taylorisme, toujours évoquant plus ou moins un avenir virtuel, cet article a suggéré que, pendant toute la durée d'un tel débat, les acteurs étaient à l'œuvre pour configurer des évolutions, sur lesquelles on avait désormais un recul certain. On apprenait ce que ces acteurs avaient fabriqué (non ce qu'ils pourraient fabriquer). Se révélaient des constats intéressants : certes les rythmes s'intensifient, mais aussi – résultats paradoxaux des enquêtes sur les conditions de travail – les salariés déclarent à la fois plus d'autonomie et plus de contrainte. Pour beaucoup de sociologues, le paradoxe se résout vite : il s'agit en fait d'autonomie contrôlée, d'injonctions paradoxales. Mais on peut aussi préférer prendre le temps de se laisser perturber, interroger : que veut dire ce contexte dans lequel il faut travailler en mixant de l'autonomie et de la contrainte, c'est-à-dire exercer en devant *faire avec* de l'autonomie et de la contrainte.

Cela fait prendre conscience d'une inflexion dans le mouvement des changements du travail : assurément, les tendances deviennent très enchevêtrées. Dans les cas par exemple où on avait, jusque dans les premières années 1990, des stratégies de montée en gamme faisant le pari de la confiance à l'égard du travail et de la compétence, celles-ci se font souvent rattraper ensuite par des impératifs de pure productivité, de maîtrise des coûts, de rationalisation de l'effectif de production et plus tard des services supports (le premier à le noter étant Veltz, 1996).

D'autres inflexions sont survenues après cela si l'on en croit quelques travaux statistiques récents. Nathalie Greenan et Emmanuelle Walkowiack (Greenan et Walkowiack, 2010) mettent en série les enquêtes « Changements organisationnels dans la production », en 1993, « Changements organisationnels et informatisation » (COI), en 1997 et en 2003 et COI-TIC en 2006. Elles estiment qu'on voit assez bien se dissocier une phase de très forte adoption et une phase de stabilisation. « Les changements

¹ Alexandra Bidet fait comprendre l'importance du rythme et de la rythmicité dans l'expérience de l'activité de travail (par exemple, Bidet, 2004). Voir aussi Zuboff (1988).

² Voir, dix ans plus tard, les propositions d'interprétation des liens entre intensité du travail et dégradation des conditions de travail dans Gollac (2005). Par ailleurs, suivra, peu après l'article de Gollac et Volkoff, la thèse de la souffrance au travail de Christophe Dejours, issue d'un recul sur ses consultations de psychopathologie du travail (Dejours, 1998)

technologiques et organisationnels ont suivi des trajectoires de diffusion légèrement décalées dans le temps. A partir de 1997, les changements organisationnels relatifs à la gestion de la qualité, des délais et du travail collectif se sont tassés, après une période d'intense diffusion. Internet, quant à lui, a continué à se diffuser de manière spectaculaire au tournant du millénaire, entre 1997 et 2003. Comparée aux années 1990, la période 2003-2006 apparaît relativement calme dans l'industrie, ce qui pourrait traduire la fin d'un cycle de changement », écrivent-elles. Elles ne négligent pas que l'accalmie soit une impression due à un artefact statistique ; mais peu importe ici.

On se souvient également de ce *Premières synthèses* de la DARES qui était intitulé « Conditions de travail : une pause dans l'intensification » (Bué *et al.*, 2007) dont le résumé énonçait : « Entre 1998 et 2005, l'intensification du travail semble avoir connu une pause. La pression de la demande des clients s'est stabilisée, les tensions avec le public ou les collègues ont diminué, même si le sentiment de travailler dans l'urgence ne recule pas. La polyvalence, en recul, est mieux vécue par les salariés. » Encore une fois, on se trouve devant un tableau tout en contrastes, en complexité, en contradictions quant à ce qui est éprouvé : les salariés doivent faire avec des tendances qui les sollicitent sur des registres ou des principes différents, voire contraires. Mais à cela s'ajoute, cette fois, cette inflexion de 2005, dont les auteurs, d'ailleurs, ne peuvent pas, à cette date, proposer d'hypothèse interprétative très ferme. Toujours est-il qu'il est à nouveau question des dynamiques, des cycles : et si le gros d'un cycle était passé ?

Souligner cela peut provoquer le scepticisme. L'intention n'est pas de forcer une interprétation. Simplement d'éveiller l'attention en faveur de la dynamique interne de ces trente ans puisque, comme cela a été dit, un enjeu est de se défaire de l'impression d'un bloc passible d'une évolution continue où l'on aurait du mal à loger l'irruption de la thématique de la santé au travail.

2. Un cycle de mise en forme du problème public

Au sein de la sociologie, la problématique de la construction des problèmes publics (Blumer, 1971 ; Gusfield, 1981) offre de quoi se saisir de la thématique de la santé au travail pour se mettre à la recherche de son histoire propre sans vouloir la rabattre sur les trente ans de changement du travail. Après un certain apogée de la question des conditions de travail, celui du début des années 1970³, on passe, dans un pays comme la France, par une phase d'éclipse où le travail et les conditions de travail perdent de leur légitimité comme problème public ; puis s'amorce une phase de reconstruction d'un problème conditions de travail, la construction d'un nouveau problème public « conditions de travail ».

Le propos n'est pas de se livrer ici à son analyse, mais de faire saillir quelques repères. Le mouvement des infirmières, à la fin des années 1980, est l'une des premières occasions de voir un groupe social se sentir de nouveau légitime à porter un discours sur ce qu'est devenu son travail, les conditions dans lesquelles elles doivent travailler. Ce rappel suggère qu'il y a des racines relativement anciennes du processus en cause. Tout

³ Crise sociale du taylorisme à la fin des années 1960 et au début des années 1970 ; création d'une institution comme l'ANACT en 1973 ; expérimentation de démarches socio-techniques, d'une organisation en équipes cassant la chaîne de montage.

le monde garde à l'esprit, quelques années plus tard, les thématiques médiatisées comme celle du « harcèlement » et l'on notera la rapidité avec laquelle celui-ci passe de l'espace du débat médiatique à une reprise par le législateur, dans la loi de modernisation sociale en 2002. Puis intervient l'accélération de la prise de conscience publique du problème par des vagues de suicides, d'abord chez Renault, au Technocentre, puis, encore plus médiatisée, chez France Télécom.

Mais il aura surtout fallu une histoire : celle de la maturation du travail, de la constitution par strates successives des conditions dans lesquelles on exerce désormais, de la matérialité avec laquelle on se débat aujourd'hui en tant que salarié, du contexte dans lequel on progresse vers l'accomplissement de la tâche, vers une possibilité de se sentir quitte de la tâche. Conjointement, il a fallu une histoire du dialogue espéré par les salariés autour de ce qu'est travailler, dialogue entre ceux qui travaillent et ceux qui dirigent, histoire où se confirmeront peu à peu les obstacles sérieux à la possibilité politique, dans l'entreprise d'aujourd'hui et ses modes de management, d'avoir ce dialogue.

3. Eprouver, rendre public, discuter l'expérience de travailler

Prenons le temps de regarder d'un peu plus près les deux cas emblématiques qui viennent d'être positionnés dans la construction du problème public relatif au travail : le cas précurseur des infirmières et celui, très frappant, des suicides chez France Télécom – dont on notera qu'ils concernent des personnels tertiaires, pas nécessairement mal lotis, à l'origine, sur l'échelle des catégories socio-professionnelles. Les représentants de ces catégories auraient facilement été considérés, il y a encore quelques années, comme ne pouvant se plaindre d'un travail particulièrement violent ou astreignant. Précisément, tout le travail que de tels groupes ont dû accomplir, partie intégrante de l'effort collectif de construction du problème public, a dû faire avec le caractère non immédiat de la perception de ce qui est dur dans des activités de ce type. Dans la précédente construction du problème public, très industrielle, ces formes de difficulté ou de pénibilité n'étaient pas même perçues, elles n'étaient pas reconnues comme faisant problème. Il a fallu faire un problème de ce qui, dans le travail, est éprouvant, minant, éventuellement destructeur, alors que les apparences immédiates ne le montrent pas.

Il a fallu redécouvrir le travail, recréer une représentation de ce que c'est que travailler. D'où, dans le domaine de la recherche, la force spécifique des approches cliniciennes, tenant à leur capacité à rendre perceptible et analysable ce qu'un sujet vit et éprouve dans le travail (par exemple, chez Yves Clot, tout un réel du travail qui habite l'esprit et même les gestes, tout ce qui hante, qui travaille véritablement le sujet, au-delà de ce qui est perceptible, y compris comme différence entre le travail prescrit et le travail réel).

Les infirmières ont finalement amorcé une structure de l'expérience, du raisonnement, du discours, du diagnostic que l'on retrouvera à maintes reprises par la suite, dans de multiples professions. Leur argumentaire a été du type : « Vous n'avez pas conscience de ce qu'est devenu notre travail ; notre travail consiste de plus en plus à travailler dans l'urgence, à courir à droite à gauche pour faire les mille et unes choses qui ne cessent de s'ajouter sur notre agenda au point d'entamer le cœur de ce que nous estimons avoir à faire. » (Raveyre et Ughetto, 2006). Le cœur du métier est le soin ; mais, désormais, il n'est pas un acte en la matière qui resterait aussi simplement qu'autrefois (peut-être,

d'ailleurs, dans un autrefois mythifié) le principal de ce qui est à faire. Etre infirmière, c'est de plus en plus devoir accomplir et maîtriser des actes de soin mais aussi tout ce qui va autour ou avec : un acte de soin ne va plus sans sa traçabilité, son enregistrement informatique (pour des raisons diverses et hétérogènes : calculer une tarification, rendre des comptes à des patients volontiers portés à la judiciarisation des contentieux, etc.) ; il ne va plus sans certains investissements dans l'explication et la justification auprès des patients, des familles ; sans des coordinations avec une pluralité d'acteurs de l'hôpital ; sans des remises à jour continuelles sur les technologies, les méthodes, les « bonnes pratiques » (et l'on retrouve ainsi la rythmicité du changement déjà évoquée).

Plusieurs remarques peuvent être faites.

La première pour souligner que comprendre ce qu'évoquent les infirmières nous attire vers la matérialité du travail de l'infirmière, des sujets individuels et des collectifs de soin. Cela appelle, de la part du sociologue, une description dense de l'activité et de ses contextes humains et non humains. Cela attire l'attention vers tout le travail autour du travail – le travail d'articulation qu'avait bien perçu Anselm Strauss (Strauss, 1985 ; Star et Strauss, 1999), le travail de réorganisation vu par Yves Clot (Clot, 1999), etc. Cela rend perceptible ce que cela exige de travailler, ce que cela coûte d'effectuer les actes, au sens à la fois de ce que cela mobilise chez les personnes et de ce que cela prend comme temps, que le comptable central ne soupçonne pas, ne « sait » pas.

Deuxième remarque, dans cette matière à analyser qui arrive sur la table de travail du sociologue, se trouvent, entremêlés, des transformations des conditions d'exercice du travail imputables à des changements managériaux aussi bien que des phénomènes qui existent indépendamment de cela. Les conditions du travail des infirmières sont structurées par les budgets temps qu'on leur alloue. Eventuellement, ceux-ci restent calés sur une « connaissance » du travail, par les systèmes comptables centraux, qui, par exemple, énonceront que tel acte de soin fait, en moyenne dix minutes, de sorte que, en vingt minutes, les infirmières doivent en faire deux. De son côté, l'expérience vécue du travail enseigne qu'il faut non seulement réaliser l'acte, mais également l'enregistrer sur informatique ; ce qui prend peut-être cinq minutes, un rien vu de l'extérieur, mais beaucoup quand on se sent déjà très pris par le temps et quand on sait d'expérience que, généralement, le système informatique « plante » une fois sur deux, qu'il faut relancer et donc que, en moyenne, c'est plutôt sept ou huit minutes. Que c'est aussi cinq minutes à prendre pour expliquer au patient et encore cinq autres quand la famille surgit. Les vingt minutes sont largement dépassées et n'ont plus de signification pratique.

Ainsi, certes, au cœur des tensions d'aujourd'hui, il y a l'accentuation du découplage entre le formel et le réel, entre ce que les systèmes de pilotages « savent » du travail et ce que les personnels de terrain « savent » de ce même travail... Mais tout cela est l'amplification – la mise en problème manifeste – de ce qui serait déjà présent *même* s'il n'y avait pas ce qui précède. Serait déjà présent, en effet, ce que le travail fait comme expérience vécue : travailler, c'est avoir à se confronter à des dilemmes professionnels qui n'ont pas forcément de solution évidente (faire vite et faire bien), c'est travailler sur ses propres valeurs (Ughetto, 2010), en décalage ou contestées, parfois, par celui à qui on veut rendre service (se dépêtrer d'une justification avec les familles, qui n'admettent pas facilement les raisonnements des personnels hospitaliers) ; problème d'autant plus fort quand il y a, a dit François Dubet, « déclin de l'institution » (Dubet, 2002) qui

affaïsse les certitudes qui permettaient d'aller avec confiance et assurance vers les difficultés d'un travail de service.

Dit autrement, n'y aurait-il pas la managérialisation, les politiques de transformation du travail impulsées par les stratégies d'entreprises ces dernières années, nous aurions déjà suffisamment d'occasions de voir un problème du travail se former par le simple déplacement vers les activités en relation de service, des tendances diffuses dans les rôles tenus au sein des interactions, etc. Toujours est-il que le travail en ressort comme une épreuve, dans le double sens de l'épreuve dans la sociologie pragmatiste (le travail comme scène de prouesse et arène des habiletés, comme le dit N. Dodier, parce qu'il y a des choses qui nous résistent, dit cette fois C. Dejours) (Dodier, 1995, Dejours, 1980) et ce qui est *éprouvé* dans son intimité, dans ses émotions, dans ses malaises ou aisances face à telle ou telle situation, dans ses envies de rentrer sous terre ou, au contraire, de se redresser.

La formation d'une problématique de la santé au travail saisit le fait que, non seulement le travail « esquinte » (et il continue de le faire, avec de nouveaux risques professionnels) (Mias, 2010) mais aussi qu'il rend malade, et même qu'on s'y rend malade. Or, cela a à voir avec les évolutions du travail dans la mesure où il sollicite désormais beaucoup (Ughetto, 2007). Simplement en mettant les personnes devant d'importantes contraintes de délais, il active des questions, des inquiétudes, des dilemmes sur la façon de se donner pour tenir les temps ; sur la part de responsabilité qui est la leur et ce qui ne tient pas à elles ; on active un souci de la qualité de ce qu'elles font. L'investissement de soi, la tension entre la satisfaction qu'on y trouve et les limites qui n'existent plus, tout cela devient une vraie question.

Dans ce cadre, les métiers qui ont profondément muté, les rôles qui se sont considérablement redéfinis sans que cette nouvelle définition se soit décantée d'un coup, avec netteté, tout cela a profondément sollicité les salariés, dans un contexte où – au moins jusqu'en 2005 selon les statisticiens – cela s'est fait sans leur laisser de répit.

Dernière remarque sur les infirmières : elles ont également été les premières à investir les enjeux de vocabulaire, de concepts, à cheval entre le scientifique et le politique, avec cette théorie du *burn out* dont a bien rendu compte Marc Lorient (Lorient, 2000). Un concept qui, scientifiquement, n'est pas d'une robustesse ni d'une précision à toute épreuve mais qui permet de rendre publique l'expérience vécue, de la mettre en mots, de la diffuser et sonner le tocsin à son propos. Les risques psychosociaux ne seront guère qu'une autre manifestation de cet enjeu de désignation, de qualification, et de conversion de ce qui est ressenti dans l'épreuve du travail en enjeu, en problème public et, pour ce qui les concerne, surtout, enjeu de négociation collective (Ughetto, 2011, à paraître).

Dans les suicides chez France Télécom, semble-t-il, on peut estimer trouver un premier niveau où, à nouveau et plus encore, la question de la managérialisation est posée. Mais cela renvoie à une deuxième couche, celle de ce qu'est aujourd'hui l'expérience de travailler. La managérialisation se trouve être l'autonomisation d'une forme de connaissance du réel et notamment du travail, celle des instruments de pilotage, qui « s'envole » de plus en plus et perd contact avec le réel par l'interdiction qui est systématisée de faire remonter vers les dirigeants et par la voie hiérarchique l'information sur ce qui est vécu. Le travail est de plus en plus peuplé de tensions, de

choses contradictoires qui, d'un côté, donnent de l'intérêt au travail et, de l'autre, en font quelque chose qui ne résout pas de manière mécanique. En tant que sociologues, nous donnons souvent trop peu de place à l'ambivalence (le positif et le négatif) qui se mêlent dans l'expérience d'un travail comme celui de l'interaction de service. Les salariés donnent beaucoup dans un tel travail – beaucoup d'eux-mêmes, notamment – ; mais sur des aspects très peu visibles (ce qui ne doit pas nécessairement s'entendre comme « invisibilisés »). Tout ce que cela coûte, tout ce que cela sollicite, tout ce que cela vient chercher, les niveaux dirigeants n'en veulent souvent rien savoir car cela ne compte pas – n'a pas d'existence pratique – dans leur système de connaissance du travail.

Les suicides sont d'abord des actes spectaculaires, qui visaient à frapper les esprits, à signaler le plus fortement possible une demande de communication entre les niveaux salariés et les niveaux dirigeants. Une demande de parler de tout ce non visible qui tisse pourtant densément le réel du travail. Des dirigeants sourds et refusant de parler travail. De la même manière que Jean-Daniel Reynaud a pu dire que la grève est la poursuite de la négociation par d'autres moyens, on pourrait presque hasarder cet énoncé encore plus tristement paradoxal : le suicide est la poursuite du dialogue sur le travail – un travail devenu extrêmement dense – par d'autres moyens.

Conclusion

C'est pourquoi on peut penser qu'il y a, aujourd'hui, certes, des enjeux de création d'espaces de négociation formelle sur les conditions de travail contemporaines – c'est ainsi que les « RPS »⁴ deviennent une matière de la négociation collective et du droit – mais que, tout autant, l'enjeu majeur est celui du dialogue quotidien sur le travail dans la grande entreprise ou la grande administration : quel statut est reconnu au travail par les dirigeants (comme cet endroit où se crée une capacité à résoudre des problèmes que les procédures, les machines diverses, échouent parfois à résoudre) ; quelle articulation est pensée, organisée, entre les deux niveaux de connaissance du travail (ce que l'on sait du travail dans un système de pilotage, nécessairement simplificateur par rapport aux réalités de travail, versus ce que l'on sait dans l'expérience du travail, nécessairement particulier vis-à-vis des contraintes générales d'organisation) ; quelle autorisation politique on donne dans l'entreprise d'aujourd'hui aux cadres de terrain pour parler du travail (celui de leurs collaborateurs, le leur), réaliser des ajustements locaux.

C'est en ce sens qu'on peut conjecturer que le cycle de construction d'une légitimité du travail contemporain n'est pas encore achevé et qu'il interroge encore tous les acteurs, sans exception, qu'il les force tous à des déplacements : hauts dirigeants, directeurs de ressources humaines, syndicalistes, et sociologues, tous ayant à entrer dans la complexité de ce qu'est que travailler et dans la complexité des relations possibles avec les systèmes de gestion.

Références

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

⁴ L'abréviation désormais consacrée de risques psychosociaux.

- Blumer H. (1971), « Social Problems as Collective Behavior », *Social Problems*, Vol. 18, No. 3, p. 298-306.
- Bué J, Coutrot T., Hamon-Cholet S., Vinck L. (2007), « Conditions de travail : une pause dans l'intensification du travail », *Premières synthèses*, n° 01.2, janv., 7 p.
- Buzzi S., Devinck J.-C., Rosenthal P.-A. (2006), *La santé au travail, 1880-2006*, Paris, La Découverte, 120 p.
- Clot Y. (1999), *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF, 240 p.
- Clot Y. (2010), *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, La Découverte, 188 p.
- Dejours C. (1980), *Travail, usure mentale*, nouv. éd., Paris, Bayard, 1993.
- Dejours C. (1998), *Souffrance en France*, Paris, Le Seuil, 237 p.
- Dodier N. (1995), *Les hommes et les machines*, Paris, Métailié, 379 p.
- Dubet F. (2002), *Le déclin de l'institution*, Paris, Le Seuil, 420 p.
- Gollac M. (2005), « L'intensité du travail : formes et effets », *Revue économique*, vol. 56, n° 2, mars, p. 195-216.
- Gollac M., Volkoff S. (1996), « Citius, altius, fortius. L'intensification du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n° 114, sept., p. 54-67.
- Greenan N., Walkowiak E. (2010), « La dynamique des changements à long terme », *Réseaux*, vol. 28, n° 162, juin-juill., p. 231-273.
- Gusfield J. (1981), *La culture des problèmes publics. L'alcool au volant : la production d'un ordre symbolique*, trad. fr., Paris, Economica, 2009, 218 p.
- Loriot M. (2000), *Le temps de la fatigue. La gestion sociale du mal-être au travail*, Paris, Anthropos, 289 p.
- Mias A. (2010), *Les risques professionnels. Peut-on soigner le travail ?*, Paris, Ellipses, 190 p.
- Raveyre M., Ughetto P. (2006), « "On est toujours dans l'urgence" : surcroît ou défaut d'organisation dans le sentiment d'intensification du travail ? », in Askenazy P., Cartron D., Coninck (de) F., Gollac M. (coord.), *Organisation et intensité du travail*, Toulouse, Octarès, p. 121-128.
- Star S.L., Strauss A. (1999), « Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work », *Computer Supported Cooperative Work*, vol. 8, p. 9-30.
- Strauss A. et al. (1985), « Le travail d'articulation », trad. fr., in A. Strauss, *La trame de la négociation*, Paris, L'Harmattan, p. 191-244.
- Ughetto P. (2007), *Faire face aux exigences du travail contemporain. Conditions du travail et management*, Lyon, Editions de l'ANACT, 157 p.
- Ughetto P. (2010), « Subjectivité et travail : pour une sociologie de l'activité », *Education permanente*, n° 184, sept., p. 137-148.
- Ughetto P. (2011, à paraître), « Qui a besoin des risques psychosociaux ? "RPS", construction d'un problème public et travail », in F. Hubault (coord.), *Risques psychosociaux : quelles réalités, quels enjeux pour le travail ?*, Toulouse, Octarès.
- Veltz P. (1996), *Mondialisation, villes et territoires*, Paris, PUF, 262 p.
- Zuboff S. (1988), *In the Age of the Smart Machine*, New York, Basic Books, 457 p.