



HAL
open science

De la demande au dispositif

Rym Chaabouni

► **To cite this version:**

Rym Chaabouni. De la demande au dispositif. Du travail du terrain au concept du travail, May 2022, Aubervilliers (Campus Condorcet), France. hal-03996240

HAL Id: hal-03996240

<https://amu.hal.science/hal-03996240v1>

Submitted on 19 Feb 2023

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

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

De la demande au dispositif :

À propos du travail des intérimaires sur les chantiers des travaux public

Rym CHAABOUNI

Résumé

Le travail de recherche à travers la méthodologie de psychodynamique du travail requière avant tout une demande qui émane des travailleurs et qui les concerne. Le phase de pré-enquête serait la phase de la réception de la demande jusqu'à la proposition du dispositif de la recherche- action. Ainsi, le chercheur construit son cadre de travail.

Sur le terrain de ma thèse, la question de la sécurité des intérimaires sur les chantiers des travaux publics émerge et leur intégration serait une des demandes proposées. De la réception de la demande à la mise en place du dispositif de recherche, différentes étapes d'élaboration ont été traversées. Dans ma communication, j'accorderai une place à l'analyse de l'importance de cette phase et à ses différents aboutissements mais aussi aux difficultés rencontrées.

Mots clés

Intérimaires, insertion, psychodynamique du travail, préenquête, travaux publics, sécurité, prévention.

Article

Peu d'articles retracent les étapes et les difficultés dans la pré-enquête dans le cadre d'une intervention en psychodynamique du travail. On y passe assez souvent rapidement alors que c'est une phase qui pourrait durer dans le temps. L'objectif de cet essai serait de relater et de comprendre cette première phase d'enquête. Cela m'avait permis de confirmer que la mise en place du dispositif classique de la psychodynamique du travail ne serait pas applicable dans tous les cadres de métiers.

Ainsi, cette recherche s'inscrit dans le cadre d'une chaire de recherche qui aborde la question de la compréhension de la prévention et de performance dans les métiers du bâtiment et travaux publics. La compréhension de ces deux notions serait comme une forme de « pré-demande » pour une thèse en psychosociologie. Afin de faire murir le besoin de l'entreprise, le travail de la pré-enquête avait pris son temps du côté des entreprises – pour comprendre le dispositif de recherche – et du côté de la chercheuse – afin de mieux cerner l'hypothèse de la recherche.

De la pré-demande à une multitude de demandes

J'ai commencé mon terrain sans trop savoir ce qui m'étais demandé. Je savais que j'allais aborder la notion de prévention et performance dans les métiers du bâtiment et travaux publics. En d'autres termes, je suis amenée à écrire une thèse en psychologie autour de deux notions étrangères à la psychologie. Je parlais d'un milieu conceptuel étrange à ma discipline pour atterrir dans un terrain masculinisé qui est le bâtiment et les travaux public. J'avais commencé à lire, à me former pour m'armer face à cette double étrangeté. Mais, toutes mes lectures ne me reconfortaient point. Tout ce que je voulais, à l'époque, c'était tout simplement réussir ma thèse. Cette attitude défense de me refermer sur moi-même était purement défensive. Elle témoignait d'une souffrance avant même de commencer l'enquête. En fait, j'avais *peur*. Je craignais l'échec ou de ne pas être à la hauteur des attentes de ma directrice, voire les deux.

Tout allait très vite sur le terrain. Afin de mieux m'imprégner du terrain, l'entreprise des travaux public me proposa des missions d'immersion de quelques jours pour mieux cerner la culture du travail sur les chantiers de travaux publics. J'avais des points à rendre après chaque mission. Ces points nous ont permis de trouver un thème de recherche. La question des

intérimaires a émergé. En effet, les intérimaires présentent un chiffre d'accidentologie important, et ce, malgré les multiples dispositifs et conventions mis en place.

J'ai dû m'absenter quelques mois du terrain. A mon retour, le directeur des systèmes de management m'avait clarifié sa demande. Il souhaitait que ma recherche s'inscrive dans le cadre de la convention faite avec les agences d'intérim. En effet, à la suite du taux d'accidentologie important des intérimaires notamment celui du taux de fréquence, le directeur souhaiterait améliorer la question de l'intégration d'un nouveau système de formation des intérimaires. L'ancien dispositif n'était qu'un document administratif sans valeur rajoutée au niveau de la prévention.

Afin de mieux étudier sa demande, j'ai sollicité l'entreprise à de multiples fois de rencontrer les intérimaires mais je ne les ai toujours pas rencontrés. Pour mieux se coordonner, il m'avait mis en relation avec un directeur d'une agence.

Le directeur de l'agence m'avait parlé de son inquiétude vis-à-vis du marché des appels d'offres, qui demandent de plus en plus le recrutement des intérimaires d'insertion. L'agence recrute de moins en moins d'intérimaires. S'ils ont besoin de main d'œuvre ils vont tout d'abord la chercher auprès des autres agences, surtout pour la conduite d'engins. Quant à la main d'œuvre elle est composée pratiquement d'intérimaires d'insertion pour répondre aux exigences des clients, en particulier les clients publics (SNCF, RATP, comité d'organisation des jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, Société du Grand Paris, SNCF...).

Je descends encore dans la hiérarchie et je rencontre l'ingénieur travaux. Au niveau de la direction du chantier, l'ingénieur travaux gère la procédure et le planning du chantier, les rapports avec les fournisseurs et les autres entreprises du même chantier, le recrutement et la formation des intérimaires et toute la partie financement du chantier. Pour lui, la difficulté réside dans le recrutement du « bon » intérimaire d'insertion. Le principal critère est la maîtrise de la langue française. En d'autres termes, il doit deviner si la personne comprend le français à partir de son CV. Ce qui n'est pas évident sans rencontrer la personne. L'ingénieur travaux se pose également des questions sur la formation qui ne lui semble pas accessible aux intérimaires d'insertion. Il ne peut que répéter les informations pour assimiler. Il me donnait l'exemple de la formation « homme trafic ». L'ingénieur travaux présente aux différents intérimaires d'insertion comment se positionner, guider et marcher à côté d'un gros engin. En somme, en moins d'une heure, les intérimaires apprennent les points morts d'un engin, qu'il

faut que le chauffeur croise leur regard, et des gestes pour dire stop, avancer, à droite et à gauche au conducteur.

Comme me l'avait dit un chef de chantier, le niveau hiérarchique inférieur : « nous ne les (les intérimaires d'insertion) formons pas à des métiers, nous les formons à faire des tâches ». Les intérimaires d'insertion sont sur les chantiers pour respecter un article du contrat qui stipule la nécessité d'effectuer un certain nombre d'heures travaillées pour éviter une amende qui dépasserait le double du prix d'un intérimaire d'insertion. C'est plus rentable pour le chantier de prendre des intérimaires d'insertion qui ne font rien que de payer deux fois plus cher la pénalité. Mais la question reste : que font les intérimaires d'insertion sur les chantiers ? C'est effectivement la question que posent les chefs de chantier. Ils n'ont pas de tâche à donner. Ils sont sur les chantiers à travailler en double pour une tâche qui ne nécessite pas de personne : par exemple remplacer un badge pour entrer et sortir (en fait il y a un badge pour le personnel mais pas pour les engins) ou remplacer un signal routier sur le chantier (comme demander aux engins d'aller à droite ou à gauche), ramasser des bons des conducteurs de camions, ou simplement noter le poids des camions. Les chefs de chantier ont du mal à leurs trouver des tâches à faire. Ils considèrent que c'est à ceux de trouver un travail à faire sur le chantier et de le proposer au chef avant de l'effectuer.

Les chefs de chantiers se posent essentiellement la question par rapport à la gestion de la communication pour que les intérimaires d'insertion comprennent notamment les consignes de sécurité. Ils leur ai déjà arrivé qu'un intérimaire d'insertion se retrouvait sur les rails d'un train qui passait toutes les 7 minutes. Cet intérimaire d'insertion avait mal saisi la consigne de sécurité et avait confondu le rail droit, avec le rail gauche. Une deuxième demande au niveau des chefs de chantier concerne les questions sociales, que ramènent les intérimaires d'insertion. En effet, avoir le statut d'insertion exige des critères spécifiques dictés par le ministère du travail. Or, les chefs de chantiers ne sont pas formés pour recevoir cette population avec leurs problématiques sociales. Les chefs de chantiers sont là pour amener une équipe à faire des tâches dictées par le planning, dans un délai précis et une méthode bien définie tout en respectant les règles de sécurité. Pour finir, les chefs de chantier savent que les intérimaires d'insertion sont très rarement recrutés. 90% des intérimaires d'insertion ne sont pas recrutés. S'ils sont recrutés, ils perdent leur statut d'insertion et ils ne peuvent plus remplir la clause d'insertion dans les contrats des chantiers.

Enfin, en questionnant les intérimaires d'insertion, d'autres demandes surgissent. Ils cherchent un moyen pour se faire repérer sur le chantier pour espérer pouvoir être recruté, ou apprendre le français pour faire une formation plus tard.

Dans cette phase de pré-enquête, je me retrouve face à une multitude de demandes qui ne se croisent pas forcément. Je me retourne vers la psychodynamique du travail pour mettre en place mon dispositif de groupe. La théorie me rapporte que toute enquête par d'une demande qui découle des travailleurs.

Cependant, comment recevoir cette demande si on ne rencontre pas en amont les travailleurs pour recevoir leur demande. Tout le travail de la demande, tel que Dejours le décrit (Dejours, C., 2015, p.202 – 205) témoigne de la délicatesse de ce moment. Entre le repérage de la personne ou des personnes à qui s'adresse la demande, le contenu, les risques et le financement la recherche prend forme. Ainsi, ce premier travail légitimera par la suite l'enquête proprement dite. Ainsi, ce processus peut prendre plusieurs mois (Dejours, C., 2015, p.197) avant le démarrage du dispositif de l'enquête proprement dit. Je pourrais avancer l'idée que la pré-enquête est tout le travail autour de la mise en place, l'analyse et les conditions de la réalisation de la demande.

Sur mon terrain, je me trouve face à une multitude de demandes : la chaire de recherche d'un côté, le directeur de l'entreprise, l'ingénieur travaux, les chefs de chantiers, les intérimaires d'insertion voire l'université à travers la rédaction d'un document destiné pour les chercheurs nommé « thèse ». Ainsi, la demande n'est autour que *le travail prescrit* du point de vue du travail du chercheur.

Dans mon terrain, je me retrouve alors face à minimum cinq demandes. Comment pourrais-je trouver un lien entre toutes ces demandes ? Comment pourrais-je savoir quelle demande choisir ? Devrais-je choisir ? Derrière mon écran, j'ai commencé à questionner la littérature. Que dit la littérature sur la pré-enquête ? Peu de choses... Les chercheurs mettent plus en avant le processus de l'enquête proprement dite, alors que le temps passé sur le terrain est, généralement, plus important en phase de pré-enquête. Et puis je me suis demandé, pourquoi dois avoir une réponse ? C'est forcément un effet du terrain ! Effectivement, j'avais peur d'échouer, de ne pas être à la hauteur de cette bourse d'excellence.

Comprendre l'effet du terrain m'avait aidé à entendre les demandes différemment. Un éloignement de quelques mois, le collectif de doctorants mais surtout les séances de

supervision avec ma directrice m'ont aidé à percevoir le discours avec un regard plus psychosociologique et de sortir de la phase d'étonnement. La demande mûrit aussi bien sur le terrain qu'au regard du chercheur. Même si on est loin du terrain, le terrain nous suit dans notre vécu voire dans nos rêves. Vu que les chantiers sont encrés en moi, je ne trouvais pas de raison de résister et de m'enfermer avec mes réflexions.

Du chantier au dispositif

Lors de mon dernier chantier visité, j'ai décidé de me livrer à mon terrain. J'ai demandé aux chefs de chantier leurs avis sur comment je pourrais constituer un groupe avec les intérimaires d'insertion qui sont des personnes de passage sur les chantiers, ils peuvent être sur le chantier pendant uniquement une semaine. Je ne pourrai pas alors mettre en place des groupes de travail. Ils maîtrisent peu la langue française. Je ne pourrais pas faire des entretiens individuels. En évoquant mes difficultés, le chef de chantier sourit. Il m'avait dit que ça n'allait jamais marché. Il rajouta : « *venez deux semaines et vous aurez toute votre thèse* ».

Je n'avais pas pensé au dispositif ethnographique. Effectivement, j'étais probablement face à une limite du dispositif classique de la psychodynamique du travail. Je cherchais à respecter le cadre de l'intervention de la psychodynamique du travail. Je ne pouvais pas proposer à dépasser le cadre. Mais le terrain me dit que ce cadre classique ne convient pas à cette catégorie de travailleurs, qui ne sont jamais dans le même poste toute l'année. Ce qui serait curieux c'est de faire le lien entre la prévention des risques professionnels qui obligent les salariés à respecter un cadre de sécurité pour éviter les accidents alors que je ne dois pas respecter le cadre méthodologique pour travailler cette question auprès des intérimaires d'insertion.

« *L'ethnographie demeure bien souvent reléguée à un stade exploratoire et heuristique qui est certes important, mais néanmoins insuffisant à produire une connaissance générale* » (Parent, F. & Sabourin, P., 2016, p. 109 – 110). Cette définition semblerait satisfaisante. Mais pour ce qui est de la généralisation de la production de connaissances, la psychodynamique du travail analyse des données qualitatives qui se basent sur le vécu. La généralisation des données demandera une validation du groupe observé et de partage des connaissances avec d'autres chantier du groupe voir d'autres groupes. La démarche ethnographique dans le cadre de notre recherche permet une co-construction des connaissances en partant de la demande des

travailleurs. De ce fait, cette démarche ne se contredit pas avec l'approche *recherche-action* de la psychodynamique du travail.

De retour à la direction, je présentais mes réflexions en mettant en avant la question de l'intégration des intérimaires d'insertion comme étant la question conflictuelle qui ressort entre les travailleurs et les encadrants. La direction insistait pour garder la question des intérimaires que je n'ai pas encore rencontré dans la phase pré-enquête malgré mes demandes multiples.

Le dispositif de recherche : de la psychodynamique du travail à l'ethnographie

Finalement, j'ai fini par agrandir l'échelle d'intervention en introduisant les autres intérimaires. J'ai proposé alors un dispositif ethnographique de deux semaines avec la possibilité d'être sur le chantier la nuit, en week-end et pendant les jours fériés. Ensuite, un dispositif de trois fois deux heures avec une demi-journée de restitution pour un groupe de chefs de chantier et un autre groupe d'ingénieur travaux. Le choix des chefs de chantiers s'est basé sur le fait qu'ils gèrent directement les intérimaires. Quant aux ingénieurs travaux, ils sont les acteurs qui transforment le travail en écrit en consigne verbale. Le travail change à leur niveau, ils gèrent le planning et assurent le recrutement et la formation des intérimaires. Il me restera les intérimaires que je compléterais en fonction de la suite des observations de la pré-enquête.

La phase de pré-enquête avait permis à l'ensemble des acteurs de mieux cerner les collectifs aussi bien des chercheurs que celui des entreprises. Pour répondre aux différentes demandes, le dispositif ethnographique et les deux dispositifs de groupes me permettront de répondre à la demande de l'ensemble des acteurs qui serait la suivant : comment améliorer l'intégration des intérimaires afin de réduire les taux d'accidentologie et favoriser leurs performances ?

La pré-enquête est un travail réalisé par les chercheurs. Comme tout travail, il serait qualifié comme *travail énigme* (Dejours et Molinier, 1994) d'un point de vue de la psychodynamique du travail. Il puise ainsi dans la coopération, l'ingéniosité et la mobilisation subjective des enquêteurs. Avant de commencer les chantiers, une responsable m'avait averti de ne pas me maquiller, d'attacher mes cheveux, de mettre des vêtements amples. Je lui avais répondu, mais vous êtes en train de me préparer pour aller sur les chantiers ? Elle m'avait répondu

qu'on l'avait ainsi préparé pour être sur les chantiers. La position sociétale de femme étrangère, que je suis, m'avait particulièrement aidé pour discuter avec les intérimaires en particulier les intérimaires d'insertion. Certes, je n'irai pas en jupe ou en short vu qu'il faut couvrir les jambes sur le chantier. Mais je laissais mes cheveux détachés (plus simple avec le casque) et ça m'arrivait de me maquiller quand j'avais le temps. En gros, on ne peut pas cacher ce qu'on est. Je ne pouvais pas dénier la femme que je suis. Se mettre dans la peau d'une autre personne, cacher son identité, mettre un masque pour être sur les chantiers n'aideraient en aucun cas le chercheur. En d'autres termes, il doit s'adapter et analyser son terrain, observer, faire des entretiens et en plus cacher ce qu'il est. De mon côté, ce n'était pas une mission faisable. D'autant plus qu'avec le dispositif ethnographique, les travailleurs pourraient voir ce que je suis. Le fait de l'assumer nous donne plus de crédibilité, on sera plus à l'aise dans nos interactions et les travailleurs nous donneront plus confiance. Il faut faire avec ce qu'on est en gardant le respect du cadre de l'intervention. Ma présence en tant que femme m'avait beaucoup aidé à dépasser certaines défenses collectives tel que les défenses viriles (Molinier, 2000 et 2008) et avoir une position d'une personne « qui ne sait pas » et à qui on doit prendre le temps pour tout lui expliquer. Le terrain m'avait expliqué leur fonctionnement certes, mais je dois également garder une position d'une chercheuse qui a une certaine expertise dans le cadre de la psychosociologie. Ainsi, le terrain se souviendra que je ne gardais pas que la position passive, mais je proposerai des dispositifs de recherche et je partagerai des conclusions.

La construction des groupes avec les chefs de chantiers et les ingénieurs travaux s'avère elle aussi difficile à mettre en place. Cela veut dire ralentir voire arrêter des chantiers. Nous avons soumis la possibilité d'avoir des ajustements du dispositifs. La discussion autour de la faisabilité pour réunir des personnes a poussé la direction à se demander « *mais quand est ce qu'on les réunit, nous ?* ». Je pense qu'à partir de ce cette question la phase de l'enquête a déjà commencé.

Références bibliographiques

Dejours, C. ; Molinier, P. (1994). Le travail comme énigme. *Sociologie du travail*, 36e année, hors-série,. Les énigmes du travail. pp. 35-44; doi : <https://doi.org/10.3406/sotra.1994.2147>
https://www.persee.fr/doc/sotra_0038-0296_1994_hos_36_1_2147

Dejours C. (2015), *Travail, usure mentale*, nouvelle édition, Paris, Bayard

Dejours, C. (2016), la méthodologie en psychopathologie du travail. *Travailler*, (35), 125–144, DOI 10.3917/trav.035.0125.

Molinier, P. (1996). Psychodynamique du travail et rapports sociaux de sexe, *Travail et emploi*, (97), 79–91.

Molinier, P. (2000). Virilité défensive, masculinité créatrice. *Travail, genre et sociétés*, 3, 25-44. <https://doi.org/10.3917/tgs.003.0025>

Molinier P. (2008), *Les enjeux psychiques du travail*, Paris, Payot.

Parent, F. & Sabourin, P. (2016). Ethnographie et théorie de la description – La construction des données sociologiques. *Cahiers de recherche sociologique*, (61), 109–126. <https://doi.org/10.7202/1042371ar>

Lécuyer, B-P. ; Le Play, F. (1992) fondateur de la « science sociale ». *Communications*, 54, Les débuts des sciences de l'homme. pp. 39-51; doi : <https://doi.org/10.3406/comm.1992.1812>
; https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1992_num_54_1_1812