

Risques et ressources du travail émotionnel : actualités, enjeux pour la prévention, perspectives théoriques et méthodologiques

Université Lumière Lyon 2, Centre Max Weber, GESTES* et INRS

Lyon, 19-20 mai 2022

EN RÉSUMÉ

AUTEURS :

E. Draï, département Homme au travail, INRS, T. Bonnet et J. Ardagna, Université Lyon 2 - Centre Max Weber.

Ce colloque international était organisé par l'Université Lumière Lyon 2 avec le soutien du GIS GESTES (Groupe d'intérêt scientifique relatif au Groupe d'étude sur le travail et la santé au travail), du Centre Max Weber (Unité mixte de recherche UMR 5283) et de l'INRS. Relatif à un sujet central aujourd'hui dans toutes les activités de travail qui exigent un travail des émotions, il a permis d'identifier quatre domaines d'apports ou d'enjeux de cette notion : d'abord en matière de définition et de terminologie, ensuite en termes de méthodes de recherche mais aussi d'intervention, particulièrement pour la prévention, et enfin en matière politique et éthique relatifs à l'utilisation du concept.

MOTS CLÉS

Charge psychique / Risque psychosocial / Astreinte psychique / RPS / Organisation du travail / Qualité de vie au travail / QVT

* Groupe d'étude sur le travail et la santé au travail.

Ce colloque avait pour objectif de discuter le concept de travail émotionnel, ses apports et ses limites au regard de la santé au travail. Ce concept, proposé par la sociologue américaine Arlie Hochschild dès 1983, consiste à évoquer, à façonner ou à réprimer ses sentiments, dans la vie quotidienne et dans le travail, afin de modérer et maîtriser les sentiments d'autrui, notamment des clients. Il rend compte d'une part des activités de travail où l'usage des émotions est opéré à des fins productives en particulier dans les relations de service (travail traduit par *labor*) mais aussi du travail émotionnel qui est opéré plus généralement en société pour cadrer et normaliser l'expression de ses émotions – notamment par l'éducation (travail traduit par *work*).

Dans un contexte de développement des activités de service où les compétences émotionnelles sont appréciées comme source de régulation de situations sensibles et de performance, et alors que les exigences émotionnelles figurent depuis une dizaine d'années aux premiers rangs des facteurs de risques psychosociaux, il semblait intéressant pour la prévention de faire le point sur la portée du concept, par ailleurs objet de publications notables cette année en France.

Dans la communication d'ouverture « **Du travail émotionnel à la régulation collective des affects** », Marc Lorio, CNRS-IDHES (*Institutions et dynamiques historiques de l'économie et de la société*), est reparti des théories disponibles et de ses propres travaux,

Risques et ressources du travail émotionnel : actualités, enjeux pour la prévention, perspectives théoriques et méthodologiques

en particulier sur la fatigue et le stress au travail à partir de l'étude des métiers de chauffeur de bus, d'infirmière, de policier ou encore de diplomate. Il a rappelé l'histoire mais aussi la place des émotions et du travail émotionnel dans les métiers aujourd'hui, avec toute leur ambivalence. Les colorations émotionnelles distinctes qu'il observe rendent compte d'un travail de normalisation qui varie et se régule de façon plus ou moins importante selon les environnements et les parcours des travailleurs.

Dans son intervention « **D'un travail sans émotions à un travail de ses émotions ?** », *Héloïse Haliday (psychologie clinique et psychopathologie, Université de Bourgogne)* a présenté une recherche menée à partir d'entretiens et de *focus group* auprès de directeurs d'hôpitaux français pendant la crise de la Covid-19. À l'inverse des normes émotionnelles exprimées par ces managers, professionnels relativement esseulés en particulier en situation de crise, qui leur imposent de paraître forts et rationnels pour leurs équipes, la chercheuse s'interrogeait sur la possibilité d'exprimer et travailler en groupe (tensions, conflits éthiques...). Le but est de reconnaître les difficultés et favoriser une prise en charge des doutes et des angoisses au service de l'organisation hospitalière.

Dans « **L'apprentissage du travail émotionnel des professionnels de l'identification de victimes de catastrophes : entre dispositif institutionnel, collectif de travail et gestion individuelle** », *Bérandère Tarka (anthropologue, Institut des Sciences sociales du Politique (ISP), Université Paris Nanterre)* revient sur la recherche, réalisée dans le cadre d'un doctorat en socio-anthropologie, qui

concernait une unité opérationnelle technique et scientifique de la police nationale, l'Unité Police d'identification des victimes de catastrophes (UPIVC), activable en France, comme à l'étranger, pour identifier formellement les victimes en cas de catastrophe de masse (tremblement de terre, tsunami, *crash* d'avion, accident ferroviaire, attentat...). Elle s'est fondée sur l'observation participante de deux sessions de formation initiale des professionnels et des entretiens semi-directifs auprès de l'équipe ayant œuvré à l'identification des victimes des attentats de Paris de novembre 2015. Cette communication montre l'apprentissage de la « bonne distance » et de l'empathie comme conditions de réalisation du travail relationnel entre les familles des victimes et les professionnels de la police mais aussi l'importance du collectif de travail comme rempart et soutien face aux débordements émotionnels individuels sur le terrain.

Angelo Soares, sociologue, Département d'Organisation et ressources humaines de l'École des sciences de la gestion, Université du Québec à Montréal, et passeur initial en France du concept de travail émotionnel a évoqué dans son intervention « **Les émotions et le travail émotionnel dans les enquêtes de terrain** ». Il a livré quelques observations tirées de ses trente ans de recherche et d'interventions dans le domaine des émotions au travail. Il a d'abord rappelé à quel point les enquêtes de terrain constituent des temps de rencontres émotionnelles qui imposent un travail émotionnel de la part du chercheur. Alors que les émotions ont souvent été niées par les chercheurs, les enquêtes sont toujours traversées par différents rapports sociaux (de classe, de

genre, d'âge, d'ethnie notamment) qui suscitent des émotions de part et d'autre. Pour le chercheur, il importe généralement de neutraliser autant que possible ses affects, en contrôlant au moins l'expression émotionnelle affichée. Cela constitue une condition de l'établissement de la confiance et d'une sécurité de la relation favorable à la communication et au recueil de données. Toutefois, selon les sujets évoqués et les personnes rencontrées (enfants, vécus violents...), l'intensité du travail émotionnel peut être plus prononcée. Celui-ci est d'autant plus difficile que les récits ou les actes auxquels le chercheur est exposé ou associé sont révoltants : sexisme, racisme et autres violences ou discriminations. Il peut arriver alors au chercheur d'être affecté et de rompre avec sa neutralité, l'important étant d'en être conscient, la recherche étant toujours un travail de transformation, au moins du chercheur.

Marine Delaunay et Béatrice Jacques, enseignantes-chercheuses au Centre E. Durkheim (UMR 5116) ont évoqué « **Le travail émotionnel des patients experts en cancérologie : une ressource pour la démocratie sanitaire ?** ». Leur recherche porte sur l'accompagnement de malades par d'anciens patients, professionnalisés et intégrés dans le protocole de soins au sein d'une clinique spécialisée, dans une région où l'Agence régionale de santé (ARS) soutient le recrutement de patients partenaires depuis 2021. Fruit d'une longue immersion et de nombreux entretiens en lien avec les projets et acteurs relais locaux et nationaux, elles montrent la centralité du travail émotionnel dans le processus de professionnalisation des aidants. Si « *l'émotion se trouve au départ de toute expérience* » (Dewey), les

auteurs observent la bascule dans le « métier » suite à leur expérience de malade puis l'important travail de mise à distance et de contrôle des émotions pour assurer leur activité en soutien aux malades et en complément des soins reçus. Le statut et la rémunération de ces patients experts oscillent entre les niveaux d'aide-soignante et d'infirmière. Leur valorisation tient aujourd'hui surtout à la reconnaissance du travail émotionnel soutenant la rencontre avec les malades, sur lequel repose leur activité.

Si le travail émotionnel peut constituer une ressource, il impose également des contraintes. Partant de deux études ethnographiques menées entre 2012 et 2018 puis 2020 et 2021 (ANR COVID-ETHIC), *Thomas Denise (sociologue, Université de Lorraine) et Clément Tarantini (anthropologue, Institut Pasteur, Paris)* ont proposé une analyse des logiques qui structurent le travail émotionnel en réanimation et dans le contexte particulier de la pandémie de COVID-19. Dans leur communication « **Quand les émotions affectent le travail : regards croisés sur les services de réanimation avant et pendant la pandémie de COVID-19 en France** », ils ont décrit le cadre ordinaire du travail émotionnel, caractérisé à la fois par le contrôle des interactions avec les proches des malades mais également la gestion de l'incertitude médicale. À cet égard, ils ont détaillé le travail mené avec chaque patient et auprès des familles (mise à distance, empathie...) et sur les représentations individuelles et collectives des soignants pour faire face aux aléas de la médecine réanimatoire. Puis, avec la pandémie, ils ont observé la modification de ce cadre de travail émotionnel, marqué notamment par les protocoles restrictifs de visites des proches et l'accès

aux défunts (25 % de cas de décès). Les prises en charge de « fin de vie », mais aussi des morts, ont fait des soignants les derniers témoins des malades. La pandémie a pu générer des formes de souffrance au travail, du fait d'un travail émotionnel favorisant un sentiment d'illégitimité et une mise à l'épreuve de l'éthique professionnelle, contribuant ainsi à la précarisation du travail et à la défection des soignants. Les contraintes pesant sur le travail émotionnel sont sorties renforcées par ces situations de crise.

La communication « **Conditions d'employabilité dans le secteur social et médico-social et risques émotionnels** » présentée par *Corinne Saint-Martin, sociologue (Université Toulouse Jean Jaurès, CERTOP UMR 5044)*, rendait compte d'une exploration de risques professionnels et de l'apprentissage du travail émotionnel dans les parcours de professionnalisation des éducateurs et assistantes sociales. Une des forces de l'étude était de s'appuyer sur des enquêtes quantitatives à une échelle régionale (Occitanie). Les parcours de formation et d'emplois des professionnels du travail social révèlent une accumulation progressive et une valorisation des apprentissages en matière relationnelle et émotionnelle. Pourtant les logiques managériales et de recrutement actuelles (« travailleur social unique », polyvalence, transversalité sectorielle) tendent à s'éloigner de ces apprentissages, dans un modèle potentiellement antagoniste : « accompagner un dossier ou des personnes ? ». Les risques psychosociaux qui se développent dans le secteur peuvent ainsi être interrogés en relation avec cette tendance à l'invisibilisation toujours plus affirmée du travail relationnel et

du travail émotionnel. Des explorations qualitatives pourraient prolonger cette hypothèse avec une analyse détaillée du travail et de la santé des travailleurs sociaux à l'échelle organisationnelle.

Céline Carrier, médiateur juriste Intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP) accréditée, a présenté « **La médiation et la gestion émotionnelle en prévention des risques professionnels** ». La médiation se définit comme un processus de communication et de coopération, basé sur trois conditions essentielles : l'accord sur le(s) désaccord(s), la pratique de la communication non violente et la gestion des émotions. Relativement méconnue en dehors du domaine judiciaire et familial, la médiation peut s'opérer de façon organisationnelle en prévention des risques professionnels, appliquée à un collectif de travail avec pour objet l'organisation elle-même. En tant qu'IPRP et en matière de conflits et de conditions de travail, le médiateur peut proposer des missions de diagnostics (état des lieux) et d'accompagnement ou d'appui participatif à la coopération mais aussi de conseil en communication. Son intervention peut se faire soit sur l'appel direct de l'employeur, à défaut de compétences internes à l'entreprise (article L. 4644-1 du Code du travail), soit en prestation de service pour un service de prévention et de santé interentreprises. En cette qualité, le médiateur est tenu alors par une obligation de confidentialité (article 226-13 du Code pénal), ayant accès aux documents de santé et de sécurité de l'entreprise.

Dans la communication « **Sens de l'émotion : les angles morts de l'activité policière** », *Hélène Monier (Centre de recherche sur*

Risques et ressources du travail émotionnel : actualités, enjeux pour la prévention, perspectives théoriques et méthodologiques

l'entreprise, EA 7477, Burgundy School of Business (BSB) Université Bourgogne Franche Comté) a présenté le projet de recherche appelé « TIGRE » (Travail d'Investigation en Gestion des Risques Émotionnels), mené en partenariat avec le Centre de recherche de l'école nationale supérieure de la police (CR ENSP). Cette recherche-action, fondée sur l'immersion du chercheur dans des services policiers (police technique et scientifique, investigation opérationnelle du numérique, division financière, division criminelle, répression du banditisme, office anti-stupéfiants, groupe anti-terroriste) pendant 26,5 jours et nuits de mai à juin 2021, a analysé : 1) les émotions vécues par les policiers, 2) leurs pratiques de régulations émotionnelles aux niveaux individuel, collectif et organisationnel, et leur rapport au sens au/du travail. L'intervenante fait apparaître l'importance de deux émotions constituant des « angles morts » du travail : l'intérêt et la frustration, conduisant les policiers à fournir un travail « invisible » et non discuté sur les affects relatifs à l'activité dans son ensemble. Les résultats de cette recherche, soutenue par la Direction de la police, ont été repris pour engager un travail pluridisciplinaire de prévention des risques psychosociaux (RPS) et de qualité de vie au travail (QVT).

Carine Perrot (étudiante, Université Paris Cité) et Sandrine Blanché (Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail – ARACT – Nouvelle Aquitaine) ont proposé une intervention sur « **Un espace d'articulation entre les émotions et les autres composantes du travail : les espaces de discussion sur le travail** ». L'espace de discussion sur le travail (EDD ou EDT) se présente comme un espace où se mène un travail d'articulation

au sens d'un ajustement continu défini par le sociologue A. Strauss. Elles ont donné l'exemple du retour d'expérience d'un accompagnement du personnel d'une résidence autonomie pour séniors dans laquelle les salariés ont de multiples arrêts maladie, notamment pour *burnout*, et subissent un climat dégradé avec un collectif de travail fragilisé. La mise en place et l'animation d'EDT ont été consacrées à deux thématiques : médiation des conflits et co-construction du projet d'établissement. Dans ce cadre, seules les émotions ayant un ancrage avec les activités sont acceptées et considérées. Se parler du travail grâce aux EDT a ici permis d'exploiter les émotions et d'opérer un travail émotionnel collectif pour le réguler.

Soline Blanchard (Institut d'études du travail de Lyon, Centre Max Weber, Université Lumière Lyon 2, Lyon) et Morgane Kuehni (Haute école de travail social et de la santé, Haute école spécialisée de Suisse occidentale, Lausanne, Suisse) ont présenté une étude sur « **Réguler sa peur : les personnels hospitaliers en temps de COVID-19** ». Basée sur 30 entretiens semi-directifs, cette étude s'est intéressée aux expériences de travail du personnel soignant et de support d'un hôpital de Suisse romande durant la première vague de COVID-19. Elles ont analysé la façon dont ces travailleurs et travailleuses ont perçu et réagi aux risques professionnels induits par la prise en charge de la pandémie. La peur de la contamination – pour soi mais aussi pour ses proches – a été une émotion largement partagée, que les personnels hospitaliers ont tenté de canaliser en déployant de multiples stratégies dans leurs différentes sphères de vie. Les risques d'exposition infectieuse sont apparus indissociables

des risques psychosociaux du fait notamment d'une disponibilité extensive et d'exigences émotionnelles accrues liées à l'incertitude et au travail réalisé pour maîtriser sa peur et celle des autres. Les risques professionnels ont pénétré la sphère intime de façon inédite et ont profondément affecté les relations sociales, révélant la fragilité des frontières et les difficultés d'articulation des temps professionnels et personnels.

Avec une communication intitulée « **Se "protéger" derrière une nez rouge ? Le travail émotionnel des artistes-clowns à l'hôpital** », *Claire Bodelet* a développé les résultats de sa thèse, soutenue en 2020 à l'École des hautes études en sciences sociales (EHES), portant sur la professionnalisation des clowns à l'hôpital et réalisée en convention industrielle de formation par la recherche (CIFRE) au siège de l'association pionnière et leader en France dans ce domaine d'activité, le Rire médecin. À partir d'une enquête ethnographique menée dans deux hôpitaux (services de pédiatrie générale, urgences, oncologie et neurologie pédiatriques), elle a montré en quoi les émotions sont tout autant une ressource qu'une contrainte pour le travail de ces artistes. À l'hôpital, les émotions servent aux clowns à « sentir » les situations pour mieux y répondre, et alimenter le numéro en train de se faire (elles sont « moteur d'écriture »). Mais certaines d'entre elles comportent aussi le risque de ralentir, déstabiliser, voire paralyser l'action. Sur ce deuxième volet des émotions, il importe de comprendre comment les clowns s'y prennent pour « évoquer ou façonner, ou tout aussi bien réprimer un sentiment » de façon à rester efficaces dans leur travail. Sur ce point elle montre en

quoi l'organisation du travail mise en place par l'association qui recrute les clowns ne répond pas qu'à des enjeux de coordination mais vise aussi à assurer l'endurance émotionnelle de ces artistes. En s'intéressant à la façon dont le travail émotionnel est effectivement accompli à l'hôpital, il est constaté que les temps d'interaction avec les patients sont encadrés par une série d'étapes, institutionnalisées par l'hôpital et l'association, qui jouent un rôle fondamental dans la régulation des émotions.

Bastien Pereira Besteiro (Université Jean Monnet de Saint-Étienne et Centre Max Weber, UMR 5283) a présenté un travail de recherche sur le secteur de l'aide à domicile intitulé « **Une injonction à la sollicitude ? Le Care entre reconnaissance du travail relationnel et prescription du travail émotionnel** ». Dans son enquête de terrain, considérant la manière dont les intervenantes à domicile présentent leur travail, il a été surpris par le peu de références au registre de la sollicitude. Si certaines expriment leur attachement à la dimension relationnelle de la démarche d'accompagnement des personnes âgées dépendantes, dans le récit de leur expérience, la majorité des enquêtées vont plutôt se référer aux dimensions plus techniques et physiques de leur activité. Certaines aides à domicile néanmois mobilisent le discours que leur hiérarchie porte sur la « bienveillance » et la « bienveillance » suivant des normes managériales exogènes à la réalité de leur métier. Les normes de sollicitude pouvant être interprétées par les travailleuses comme un moyen de leur attribuer la seule responsabilité de la « bienveillance » des personnes vulnérables, la psychodynamique du travail invite à

considérer le « rejet » des composantes affectives du travail relationnel comme l'expression d'une stratégie collective de défense. Cette stratégie invite à comprendre les discours sur l'activité comme appels à une reconnaissance de la pénibilité, tant physique que psychologique.

Ludovic Gaussoit (sociologie, Groupe de recherches sociologiques sur les sociétés contemporaines, Université de Poitiers) a présenté les résultats d'une recherche collective sur « **Le travail émotionnel à l'épreuve du cancer colorectal. Entre expérience de la maladie et prévention familiale** ». Parce que le diagnostic d'un cancer colorectal (mais aussi d'adénome avancé) avant 65 ans expose les apparentés du premier degré (parents, fratrie, enfants) à un risque de développer ce cancer au cours de leur vie, la Haute Autorité de santé (HAS) invite les apparentés à une coloscopie préventive. Le cancer se vivant « en famille », la recherche s'est basée sur des entretiens semi-directifs en face à face réalisés auprès de 33 soignés et de 31 aidants (1h30 en moyenne), en plus de 11 entretiens téléphoniques auprès d'apparentés à risque. L'expérience du cancer entraîne en effet chez les soignés comme chez leurs proches, un travail émotionnel de gestion des sentiments suscités par l'épreuve de la maladie. Ce travail qui consiste à réprimer, évacuer, taire ses émotions ou bien informer, rassurer, dédramatiser auprès des proches est un élément du travail domestique de santé, porté surtout par les femmes, au côté du travail relationnel mais aussi organisationnel et de soin. La communication met en évidence la place et la force de ce travail émotionnel en prévention pour favoriser un climat le moins anxiogène possible au sein de la

famille. Elle montre la place dans l'aidance du travail émotionnel profane qui vient renforcer le travail émotionnel professionnel des soignants.

Dans l'intervention « **Burnout et inégalités dans le travail émotionnel** », **Angelo Soares**, rend compte de l'importance des inégalités devant le travail émotionnel, en particulier du fait des rapports sociaux de genre, de classe, d'origine. À travers plusieurs études de cas, il a montré les fréquentes possibilités d'accentuation des émotions mais aussi de renforcement des exigences émotionnelles liées à l'accumulation de facteurs de discrimination (genre, couleur de peau, orientation sexuelle LGBTQ+...) que l'on ignore ou banalise souvent. Pour les intéressés, ce travail émotionnel est particulièrement coûteux et les expose à des risques psychosociaux importants. Parmi les observations, peut être cité l'exemple de cette infirmière noire qui prend sur elle quand elle entre dans une chambre et qu'un patient blanc lui rétorque « *je n'ai pas sonné pour la cuisine* ». Cas fréquent de travail émotionnel avec une dissonance, elle « avale » la remarque raciste et poursuit avec le sourire. Angelo Soares attire l'attention sur la faiblesse de prise en compte de la consubstantialité des rapports sociaux dans la littérature sur le travail émotionnel et l'importance de saisir l'ensemble des exigences qui peuvent s'accumuler dans le travail émotionnel, rendant ce dernier intensif et inégal.

Fanny Darbus (sociologue, Université de Nantes) et Émilie Legrand (sociologue, Le Havre Normandie Université) ont présenté une communication intitulée « **Le sur-travail émotionnel et l'habileté relationnelle pour faire**

Risques et ressources du travail émotionnel : actualités, enjeux pour la prévention, perspectives théoriques et méthodologiques

face aux flux de clientèle : le cas d'un salon de coiffure ». Cette monographie est tirée d'une enquête (SANTPE) financée par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) entre 2018 et 2021. Elle a consisté à mener des monographies d'entreprise (n = 30) dans 3 secteurs (coiffure, restauration et bâtiment) à travers des entretiens avec les employeurs et les salariés en sus de temps d'observation (directes et participantes). Le salon de coiffure étudié, fonctionnant sans rendez-vous dans une galerie commerciale, génère un flux incessant et inmaîtrisable de clients. Dès lors, les coiffeurs et coiffeuses doivent gérer simultanément deux types de public : ceux qui se font coiffer et ceux qui attendent de l'être, souvent pendant plus d'une heure, en manifestant alors des signes d'impatience voire des comportements méprisants. La présence de ces deux publics, induite par l'organisation du travail, appelle un sur-travail émotionnel lequel désigne l'engagement émotionnel au-delà du prescrit ordinaire de l'activité de coiffure. Ce travail sous tension qui empêche la recherche d'un travail bien fait et l'attention aux clients pénalise surtout les femmes salariées. Leurs collègues masculins se servent eux davantage de l'humour et de la flatterie pour divertir et abaisser les tensions. L'étude montre particulièrement les inégalités d'exigences et de ressources en matière de travail émotionnel avec un coût élevé ayant des répercussions en termes de *turn-over* et d'absentéisme pour le personnel féminin. Elle montre aussi l'importance du collectif et ici de sa mixité pour garantir une régulation des émotions des clients comme du personnel.

Une table-ronde a permis d'échanger autour des « **Aspects métho-**

dologiques et éthiques de la recherche dans la perspective du travail émotionnel en santé au travail ». Le travail émotionnel étant un moyen d'accès aux exigences émotionnelles et à leur régulation, la première question portait sur les méthodes d'enquête et d'intervention utilisées par les invités, représentants de quatre disciplines distinctes (sociologie, psychologie, ergonomie et gestion). **Aurélijeantet (sociologue, Université Paris 3, Centre de recherches sociologiques et politiques de Paris)** a indiqué d'emblée que les émotions – souvent considérées comme difficiles à appréhender car fugaces, individuelles... – imposent des méthodes de recueil variées au premier rang desquelles figurent les observations et les entretiens car les émotions sont observables et se mettent aussi en mots (en faisant attention toutefois d'éviter la reconstruction *a posteriori*). Le travail émotionnel qui reconsidère le statut et la valence des émotions est lui plus difficile à saisir. Pour le chercheur, une co-affectation est fréquente. Il s'agit de la documenter notamment par un journal de terrain. **Julien Bernard (sociologue, Université de Paris Nanterre et laboratoire Sophiapol – sociologie, philosophie et anthropologie politique)** a appelé à se méfier des apparences en interprétant trop rapidement les signes physiques des émotions, potentiellement polysémiques. Il a rappelé l'importance d'un éventail de méthodes de recherche pour croiser les données : observation (directe/participante), entretiens, analyse documentaire, carnet de terrain... L'important est de comprendre le contexte et le cadre affectif de la personne, de l'activité, du groupe et de la situation. **Corinne Van De Weerd, (psychologue ergonomiste, INRS)** complète les observations

et les entretiens exploratoires et semi-directifs par la méthode de l'auto-confrontation (simple et collective) basée sur le visionnage et l'analyse d'une séquence filmée d'activité mais aussi par des questionnaires avec des échelles de Likert pour évaluer la valence et l'intensité des émotions exprimées. **Delphine Van Hoorebeke (maître de conférences en gestion, à l'Université de Toulon)** ajoute, aux méthodes précédemment citées, l'intérêt de la netnographie (ethnographie appliquée à internet), une méthode qui adapte les techniques de recherche ethnographiques aux communications en ligne, très utile pour étudier le travail de communautés d'utilisateurs et de bénévoles sur internet qui « ne travaillent pas : ils s'amusent » ! La seconde question de la table ronde portait sur les enjeux politiques ou éthiques des approches en termes de travail émotionnel. **Aurélijeantet** a répondu que la reconnaissance du travail émotionnel est éminemment politique dans la mesure où celui-ci reste peu reconnu et valorisé. Étudier les émotions ne signifie pourtant pas réification et instrumentalisation de celles-ci. Au contraire, affirmer le travail émotionnel est un moyen de discuter voire critiquer la normalisation et la standardisation des émotions utilisées dans l'économie ou les services. Par ailleurs, il ne s'agit pas de penser qu'une personne ou une situation peut se réduire à une expression affective dans un contexte donné. Des conditions sont à prévoir vis-à-vis des intéressés. Mettre à jour des stratégies défensives en lien avec la peur, par exemple, suppose un accompagnement pour permettre une prise de conscience. **Julien Bernard** a insisté sur l'utilité de la mise en confiance et l'intérêt d'exprimer les émotions dans la limite de la

souffrance potentielle des enquêtés. L'important étant de distinguer entre le travail émotionnel propre à la trajectoire personnelle et professionnelle des individus et ceux liés aux enjeux productifs ou marchands de l'activité. **Corinne Van De Weerd** a fait part de sa posture de psychologue donnant la possibilité d'exprimer les émotions négatives avec un accueil de cette souffrance, le but de l'intervention étant de comprendre l'origine de ces affects et d'agir sur les éléments d'organisation du travail mis en cause pour transformer la situation de travail. **Delphine Van Hoorebeke** a évoqué le problème sur internet de l'exacerbation des émotions avec des possibilités rapides de déviance ou de dérive. Du côté de la recherche, elle a attiré l'attention sur le développement au sein de l'université de règles éthiques produites par des comités d'éthique qui imposent leurs conditions, avec notamment des protocoles et exigences nom-

breuses à l'égard des personnes enquêtées (ex : définition de besoin en psychologues ou en psychiatres pour des conséquences négatives de la recherche sur les émotions). Par contraste, peu de protocoles existent concernant l'accompagnement et la prise en charge des chercheurs exposés au dévoilement de certaines informations (cas de violence ou d'agression, maladies...) et aux émotions associées. Les sujets de recherche n'étant pas nécessairement « légers », un consentement est nécessaire de part et d'autre. **Dominique Lhuillier** était invitée à conclure le colloque. Repartant de son parcours de recherche, elle a témoigné de nombreuses observations de travail émotionnel, part importante d'un travail productif invisible de nombreux salariés (mais aussi de personnes placardisées). Elle a rappelé l'importance de s'interroger sur « ce que fait le sujet du travail qu'il fait » mais a mis en garde contre une psychologisation

éventuelle pouvant apparaître dans la centration et le traitement des émotions au travail en lieu et place d'une analyse de la situation de travail et de sa complexité. Elle a appelé ainsi à ne jamais réduire le travail ni aux caractéristiques internes des travailleurs ni aux caractéristiques externes de la tâche. Présentant ensuite sa réflexion personnelle sur le concept de travail de santé (hérité de A. Strauss), construction permanente dans le travail et hors travail, elle a suggéré que le travail émotionnel pouvait être considéré comme une part du travail de santé. Le travail émotionnel supposant de passer des éprouvés aux mots, elle a rappelé l'importance de la symbolisation et de la socialisation au travail et a insisté sur la mobilisation des ressources du collectif sans quoi il n'y a pas d'efficience du travail de santé.