

Le travail est une activité de transformation du monde, adressée à autrui. Du latin *tri-palium*, il tire son nom d'un instrument de torture composé de trois pieux. Depuis la Genèse, travailler c'est en effet souffrir, endurer, consentir un effort pénible pour arriver à des fins dont un profit est espéré (pour Ève une naissance ; pour Adam, un moyen de subsistance...). Quand je lis un roman, je ne travaille pas : je me diverte. Mais si que je deviens critique littéraire, je ferai mon travail en lisant : mon avis intéressera mes lecteurs, ou au moins la rédaction qui m'emploiera tant que je lui adresserai des écrits qu'elle jugera bons. Un travail ne vaut que parce qu'il est validé par autrui (l'employeur, l'utilisateur, le consommateur...), ce qui permet au travailleur d'échanger sa peine contre une rémunération.

Mais ce qui fait la valeur du travail n'est pas seulement le salaire qu'on reçoit de l'extérieur. C'est d'abord la satisfaction intérieure de faire du « bon travail » : un travail utile, un vrai travail, du beau travail. Dans les métiers qui ont petit à petit défini socialement les normes de telle ou telle activité (chasser, semer, récolter, cuisiner, bâtir, conduire, soigner, écrire, enseigner, etc.), les critères du travail bien fait sont moins définis par les destinataires de ce travail que par le collectif des gens de métier qualifiés. Ce qu'est une jolie leçon, un bel exercice, un juste examen (ou, au contraire, un cours *laborieux*) est par exemple sans cesse sujet à discussion entre spécialistes de l'enseignement. À tel point que les ergonomes considèrent que la part du travail qui pèse probablement le plus sur les travailleurs est moins le travail qu'ils ont à faire que le travail visé mais *empêché*, celui qu'ils aimeraient faire mais que des contraintes ou des directives contraires viennent annihiler.

Car il y a d'un côté le travail *prescrit*, c'est-à-dire ce qui est attendu du travailleur et formalisé dans des procédures, des directives, des marches à suivre, des codes, des programmes, etc. Et par ailleurs le travail *réel*, à savoir ce que l'opérateur produit et a le sentiment de produire effectivement, tantôt en deçà, tantôt au-delà des règles et des attentes formelles. Le travailleur ne suit les règles à la lettre que lorsqu'il fait la grève du zèle. Le reste du temps, il y a toujours un écart entre le travail prescrit et son travail réel. On définit même la compétence professionnelle comme la ressource nécessaire à combler cet écart : je ne montre ma compétence (et je n'en ai besoin) qu'à partir du moment où suivre les ordres ne suffit pas pour produire les transformations du monde que j'adresse à d'autres et/ou que j'attends de moi.

Ceux qui ont la charge de diriger le travail ont intérêt à savoir que les prescriptions ne *peuvent* pas suffire à rationaliser l'action. Mieux : qu'elles ne le *doivent* pas si l'on veut (1) que chaque travailleur ait une marge de manœuvre et de réalisation de soi, (2) que la profession dispose d'un espace de délibération lui offrant (et lui demandant) de définir en permanence – *via* des controverses professionnelles – les critères d'évaluation et de validation de son action. La santé au travail dépend moins du soin que l'on prend après coup des personnes affectées par leur travail que de l'espace que l'organisation leur offre pour prendre collectivement (et préventivement) *soin de leur travail*, donc de ceux à qui ce travail est adressé.

#### Lectures pour aller plus loin :

- Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris : La Découverte.
- Crawford, M. B. (2010). *Eloge du carburateur. Essai sur le sens et la valeur du travail*. Paris : La Découverte.
- Dejours, Ch. (2011). *Conjurer la violence. Travail, violence et santé*. Paris : Payot & Rivages.
- Jobert, G. (2000). L'intelligence au travail. In P. Carré & P. Caspar (Ed.) *Traité des sciences et méthodes de l'analyse du travail* (pp. 205-221). Paris : Dunod.

