Représentations sociales et aspects psychosociologiques des relations au travail

Parution originale : Abric, J.-C., & Rouquette, M.-L. (2000). *Représentations sociales et problèmes spécifiques concernant les aspects psychosociologiques des relations au Travail.* Paris : Centre National d'Enseignement à Distance.

Introduction

On peut remarquer, à la suite de Tarde (1898/1999), que la vie sociale est largement faite de conversations. Professionnelles ou privées, occasionnelles ou régulières, prévues ou impromptues, les conversations constituent ou accompagnent la plupart de nos échanges sociaux. Il faut y ajouter, aujourd'hui, la présence quasi permanente des médias, investissant plus ou moins tous les sujets de la vie quotidienne. Or, ces deux formes majeures de la communication sont, aussi, des formes de la connaissance. Il est facile de s'en aviser dans toutes nos conversations, nous prenons position, nous évaluons, nous raisonnons, nous apprenons et, parfois, même nous imaginons. De même, les médias avec lesquels nous sommes en contact nous présentent des informations, des jugements, des raisonnements, des fictions et ainsi de suite.

De quoi est-il question dans tous ces cas ? D'une triade indécomposable réunissant nous-mêmes, la société sous une forme ou sous une autre et un objet particulier.

Cette triade est indécomposable pour plusieurs raisons qui se ramènent finalement à une seule : l'existence humaine est socialisée de part en part. L'individu ne constitue en aucune façon une monade singulière confrontée à un environnement indépendant. Et cet environnement, pour peu qu'on le mette en perspective dans le temps (l'histoire) ou dans l'espace (l'anthropologie), n'est manifestement pas le même pour tous. Dès lors qu'ils sont connus, qu'ils entrent dans des pratiques d'échanges et des projets d'actions, tous les objets du monde sont des objets sociaux. Cela signifie qu'ils constituent des signes, des enjeux, des repères de mémoire et qu'ils n'existent pas

pour nous autrement. À cet égard, la distinction classique entre le sujet et l'objet s'avère dépourvue de sens on doit parler, au sens fort de l'expression, d'une véritable construction sociale de le réalité (Berger & Luckman, 1996). Nous sommes, à la fois, les héritiers, les acteurs et les auteurs de cette construction : cet héritage, qui est directement le produit de l'histoire, nous vient de l'éducation que nous recevons, des institutions dans lesquelles nous vivons et, dans une large mesure sans doute, de la langue même que nous parlons ; nos interactions avec autrui, nos réalisations et nos projets contribuent en permanence à le mettre en œuvre, mais, aussi, à l'adapter et à l'enrichir par une sorte d'élaboration continue du monde qui apparaît ainsi comme une œuvre commune.

Ces aspects complémentaires (disons l'irrésistible emprise des collectifs sur chaque aspect de la vie sociale et l'émergence puis l'adoption progressive de l'innovation dans une communauté) ont été mis en évidence, voici un siècle, sur un mode, alors, conflictuel par Durkheim et par Tarde. Le premier a insisté sur les déterminations sociales des conduites privées, le second sur l'ancrage individuel des phénomènes sociaux. Or, loin de conduire à un blocage, l'opposition même de ces deux fondateurs signe, en quelque sorte, l'acte de naissance de la psychologie sociale. Celle-ci, en effet, peut être définie, entre autres manières, comme « la science du conflit entre l'individu et la société » (Moscovici, 1984). La notion de représentation sociale, on va le voir, est au cœur du dispositif analytique de ce conflit.

1 Communauté et altérité

L'une des thèses majeures de Durkheim, constamment réaffirmée, porte sur le caractère impositif des faits sociaux :

> « Mais dira-t-on, un phénomène ne peut être collectif que s'il est commun à tous les membres de la société ou, tout au moins, à la plupart d'entre eux, partant, s'il est général. Sans doute, mais s'il est général, c'est parce qu'il est collectif (c'est-à-dire plus ou moins obligatoire), bien loin qu'il soit collectif parce qu'il est général. C'est un état du groupe qui se répète chez les individus parce qu'il s'impose à eux » (1973, p. 10)

On est, donc, à l'opposé des notions d'adhésion libre, de délibération personnelle ou de décision individuelle :

> « Un fait social se reconnaît au pouvoir de coercition externe qu'il exerce ou est susceptible d'exercer sur les individus ; [...] on peut le définir, aussi, par la diffusion qu'il présente à l'intérieur du groupe, pourvu que, suivant les remarques précédentes, on ait soin d'ajouter comme seconde et essentielle caractéristique qu'il existe indépendamment des formes individuelles qu'il prend en se diffusant » (*ibid.*, p. 11).

Telles sont précisément les représentations collectives : correspondant à une vaste classe de croyances, de valeurs, de connaissances, de mythes, elles organisent l'univers que chaque individu reçoit en partage dans une société donnée ; elles définissent le

normal, le possible, le concevable, le souhaitable, balisent l'action et guident le jugement ; des institutions plus ou moins élaborées les concrétisent et en règlent l'emprise. Considéré isolément, l'individu n'invente rien de tout cela c'est, au contraire, tout cela qui définit son rôle et son statut d'individu à un moment donné. La religion constitue un exemple privilégié de ces formations dans les sociétés traditionnelles. On pourrait citer, de nos jours, la représentation des Droits de l'Homme, par exemple, ou évoquer, encore, la représentation commune du temps, sous-tendant l'idée de progrès, qui exerce une contrainte déterminante tellement forte qu'elle parait aller de soi sur nos conceptions personnelles, professionnelles et politiques. D'une manière générale, ce que le citoyen croit penser par lui-même lui est, en fait, imposé par des traditions et des appareils dont il n'est évidemment pas l'auteur.

Pour Tarde, plus attentif, peut-être, à la dynamique de la vie sociale, celle-ci repose avant tout sur la réalité des processus personnels et interpersonnels que sont l'invention et l'imitation (alors que, pour Durkheim, l'imitation, loin d'être une cause explicative, n'est que l'effet de l'obligation).

> « Et c'est parce que toute construction sociale a, pour tous matériaux et pour tous plans même, des apports individuels que je ne saurais admettre le caractère de contrainte souveraine, dominatrice de l'individu qui a été considéré comme l'attribut essentiel et propre de la réalité sociale. S'il en était ainsi, cette réalité ne s'accroîtrait jamais [...], car [...] ce n'est pas par force que la nouveauté s'introduit, ce ne peut être que par persuasion et suggestion douce » (1999, p. 128).

Primat du collectif ou primat de la personne. En un certain sens, ces deux positions, dans la mesure où elles s'engagent sur des causes finales (bien que Durkheim s'en défendit), sont métaphysiques, infalsifiables, et elles échappent comme telles au champ propre de la science. Mais elles mettent chacune en exergue une approche que l'intelligence des phénomènes sociaux rend nécessaire : il n'y a pas d'individu sans héritage reçu (pas de société sans passé, pas de sujet sans genèse collective), mais il n'est pas d'héritage qui ne doive être géré (confronté au présent, ouvert sur l'avenir) y compris, bien entendu, dans les contraintes qu'il impose. Autrement dit, ces deux positions affirment conjointement la réalité de l'histoire qui dépasse leur contradiction apparente.

Or, du point de vue de l'histoire, précisément, aucune société n'est parfaitement homogène et aucune société n'est définitivement figée. Aucune société n'est homogène par suite de la division du travail et de la différenciation concomitante du pouvoir, qui entraînent l'une et l'autre la constitution de groupes ayant des intérêts et des modes de référence propres. L'agriculteur ou le chasseur, par exemple, ne peuvent avoir la même conception de la nature que le militaire ou le marchand de biens. Quant à l'opposition des intérêts économiques, elle est trop connue pour qu'on y insiste.

Par ailleurs, aucune société n'est figée, ne serait-ce que parce que l'innovation technique ou idéologique transforme plus ou moins rapidement l'environnement interne et externe de cette société en même temps que les relations entre les individus qui la composent. L'invention de l'artillerie, par exemple, a rendu désuètes certaines formes

de fortifications et conséquemment ruiné les types de pouvoir qui s'y abritaient ; la découverte de l'existence des microbes et des mécanismes de la contagion a modifié les règles de vie et les modes de relation au corps, etc. Il faut tenir compte aussi, comme source possible de changement, de la survenue d'événements importants qui affectent soudainement un groupe ou une large communauté de groupes : le sida, à partir des années quatre-vingt, par exemple, ou la chute du Mur de Berlin, pour ne prendre que des cas qui nous sont contemporains.

Cette hétérogénéité constitutive et cette confrontation plus ou moins régulière avec le changement entraînent l'élaboration de représentations que l'on peut dire sociales en divers sens. On voit, en effet, que l'expression renvoie désormais, à plusieurs propriétés :

— Tout d'abord, il s'agit de représentations *partagées* au sein d'un ensemble social par suite de l'existence de conditions d'action et d'interaction communes (y compris, et au premier chef, l'héritage culturel) ;
— D'autre part, ces représentations sont *socialement produites*, c'est-à-dire fabriquées et transformées, cette production s'opérant essentiellement dans le cadre privilégié des communications qui incluent aussi bien les conversations que les médias ;
— Enfin, ces représentations ont un caractère *socialement différentiel*, ce qui signifie qu'elles sont marquées par l'altérité constitutive de la sociabilité et qu'elles entretiennent, elles-mêmes, cette altérité. Pour le dire simplement : à groupes différents, représentations distinctes.

Ces divers points (dont on remarquera que le premier est typiquement durkheimien et le deuxième tardien) ont été concrètement mis en évidence par Moscovici (1961) dans son travail classique sur les représentations sociales de la psychanalyse. Lors de leur diffusion auprès du grand public en France, au lendemain de la Deuxième Guerre mondiale, les théories de Freud avaient un caractère fondamentalement novateur qui appelait des processus d'appropriation cognitive chez un grand nombre d'individus. Ces processus, à la fois, compréhensifs (de quoi s'agit-il ?) et interprétatifs (que faut-il en penser ?) ont forcément un caractère social dans le triple sens que l'on vient de détailler : ils aboutissent peu à peu à l'instauration d'un « sens commun », ils adviennent dans le cadre des communications et ils sont largement déterminés par la différenciation sociale. En effet, comme Moscovici l'a montré en considérant deux groupes idéologiques différents, les communistes et les catholiques de l'époque n'appréhendaient pas du tout l'objet « psychanalyse » de la même façon : alors que les premiers lui attribuaient essentiellement une signification politique en y voyant un facteur de manipulation des masses exploitées, les seconds la considéraient, surtout, sous l'angle moral et lui reprochaient d'encourager la liberté sexuelle. Ces conceptions commandaient des jugements, des raisonnements et des rapprochements spécifiques (par exemple, pour les catholiques avec la confession, pour les communistes avec l'idéologie capitaliste). Rien ne saurait mieux démontrer le caractère socialement différentiel des représentations, reflétant et entretenant la différenciation sociale que ne le fait cette observation. Dans ce type de pensée, l'élaboration de la réalité est commandée par

les appartenances de groupe beaucoup plus que par les propriétés « objectives » des situations ou des contenus considérés.

Il y a, donc, lieu de distinguer, dans un cadre culturel donné pris comme référence, deux niveaux d'emprise ou, si l'on préfère, de spécificité des représentations :

— Tout d'abord, ce qui est « généralement commun » aux membres de cette culture et qui définit leurs conceptions fondamentales du monde physique et moral (le temps, l'espace, le pouvoir, les valeurs, les obligations qui en dérivent, etc.) ; il s'agit, à proprement parler, des représentations collectives dont le caractère différentiel n'apparaît que par comparaison avec un autre cadre culturel typiquement exploré par les historiens ou par les ethnographes ;
— D'autre part, l'éventail des représentations sociales qui expriment et confirment la différenciation des groupes, à un moment donné, eu sein d'une même société. Les groupes se distinguent entre eux, avant tout, par leur position relative dans la distribution du capital économique et du capital symbolique (sur ces notions, voir, par exemple, Bourdieu, 1994) ; ils se distinguent, aussi, par leur degré d'accès aux pratiques correspondant à l'objet considéré, qui peut être, ainsi, plus ou moins familier, plus ou moins maîtrisé, plus ou moins impliquant, etc. Ces différences de position et ces différences de pratiques entraînent nécessairement des élaborations cognitives différentes comme diverses études empiriques l'ont montré (sur les pratiques, *cf.* Abric, 1994a).

Schématiquement, on peut dire que les représentations collectives sont consensuelles entre les différents groupes d'une même société tandis que les représentations sociales sont caractérisées, à la fois, par le consensus intra-groupe et la différenciation intergroupes. Toutefois, ces deux niveaux d'emprise de la pensée commune présentent des propriétés structurales identiques que la recherche récente a permis de mettre en évidence. C'est ce que l'on va voir à présent.

2 La théorie des représentations sociales

Nous allons voir, maintenant, plus précisément, la théorie des représentations sociales élaborée par Moscovici, en 1961, puis les principaux développements actuels autour de la question de la structure et de la dynamique de ces représentations sociales.

L'apport de Moscovici (1961) : Directement inspiré, comme nous venons de le voir, par Durkheim, Moscovici va, donc, s'intéresser aux règles qui régissent la pensée sociale, à l'étude de la « pensée naïve », du « sens commun », aux « visions du monde » que les individus et les groupes développent et qui constituent leur représentation du monde. L'une des idées fondatrices de la théorie pose qu'il n'y a pas de coupure entre l'univers extérieur et l'univers intérieur de l'individu (ou du groupe). Le sujet et l'objet ne sont pas foncièrement distincts (Moscovici, 1969, p. 9). Cet objet est inscrit dans un contexte actif, ce contexte étant, au moins partiellement, conçu par la personne ou le groupe en tant que prolongement de son comportement de ses attitudes et des normes auxquelles il se réfère.

Cette hypothèse, l'abandon de la coupure sujet-objet, amène à donner un nouveau statut à ce qu'il est convenu d'appeler la « réalité objective », définie par les com-

posantes objectives de la situation et de l'objet : il n'existe pas, *a priori*, de réalité objective, mais toute réalité est *représentée*, c'est-à-dire *appropriée* par l'individu ou le groupe, *reconstruite* dans son système cognitif, *intégrée* dans son système de valeurs dépendant de son histoire et du contexte social et idéologique qui l'environne.

Et c'est cette réalité appropriée et restructurée qui constitue, pour l'individu ou le groupe, la réalité même. Toute représentation est, donc, une forme de vision globale et unitaire d'un objet, mais aussi d'un sujet. Cette représentation restructure la réalité pour permettre une intégration, à la fois, des caractéristiques objectives de l'objet, des expériences antérieures du sujet et de son système d'attitudes et de normes. Ceci permet de définir la représentation comme une vision fonctionnelle du monde qui permet à l'individu ou au groupe de donner un sens à ses conduites et de comprendre la réalité à travers son propre système de références, donc, de s'y adapter, de s'y définir une place.

C'est « une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social » (Jodelet, 1989a, p. 36). Elle est, à la fois, « le produit et le processus d'une activité mentale par laquelle un individu ou un groupe reconstitue le réel auquel il est confronté et lui attribue une signification spécifique » (Abric, 1967, p. 64). La représentation n'est, donc, pas un simple reflet de la réalité, elle est une organisation signifiante. Et cette signification dépend, à la fois, de facteurs contingents – nature et contraintes de la situation, contexte immédiat, finalité de la situation – et de facteurs plus généraux qui dépassent la situation elle-même : contexte social et idéologique, place de l'individu dans l'organisation sociale, histoire de l'individu et du groupe, enjeux sociaux, systèmes de valeurs.

La représentation fonctionne comme un système d'interprétation de la réalité qui régit les relations des individus à leur environnement physique et social, elle va déterminer leurs comportements ou leurs pratiques. La représentation est un guide pour l'action, elle oriente les actions et les relations sociales. Elle est un système de pré-décodage de la réalité, car elle détermine un ensemble *d'anticipations* et *d'attentes*.

Moscovici, lors de son étude sur la représentation de la psychanalyse met en évidence deux processus qui, selon lui, jouent un rôle essentiel dans la genèse d'une représentation, c'est-à-dire dans un processus d'élaboration : l'objectivation et l'ancrage.

L'objectivation est le processus qui permet à une notion ou à une théorie (dans ce cas, la psychanalyse) de se concrétiser. Les informations disponibles sont, alors, triées, sélectionnées, simplifiées. Elles sont, également, « décontextualisées » (c'est-à-dire dissociées du discours théorique initial). Ces informations sélectionnées et décontextualisées sont, alors, organisées de façon spécifique : elles constituent le noyau imageant, le modèle figuratif qui représente un élément clé dans la genèse d'une représentation sociale : c'est lui qui va fournir le cadre d'interprétation et de catégorisation des informations nouvelles parce qu'il a pour l'individu (ou le groupe) un statut d'évidence. Le premier processus nécessaire à l'élaboration d'une représentation sociale consiste, donc, à transformer l'abstrait en concret ou, comme le dit Farr, à faire que « l'invisible devienne perceptible ».

L'ancrage, quant à lui, est le processus qui consiste à intégrer les nouvelles informations dans un système de catégories familières, à rendre, dit Moscovici, « l'étrange familier ». L'ancrage permet, donc, d'absorber la nouveauté dans un cadre ancien et, en ce sens, il « module continuellement certains aspects des représentations en fonction de leur insertion dans des rapports sociaux spécifique » (Doise, 1992), il intègre la représentation dans un réseau de significations très marquées par les valeurs sociales. En ce sens, l'ancrage génère un système d'interprétation, il fournit un cadre pragmatique à la représentation.

3 Un carrefour de disciplines

Le débat entre Tarde et Durkheim, que l'on rappelait en commençant, illustre, au fond, la dialectique entre les processus cognitifs individuels et les conditions de structure, d'héritage et de gestion de l'héritage, de conservation et d'innovation. Les termes de ces oppositions paraissent s'exclure, mais ils sont, en fait, complémentaires du point de vue de l'historicité. Tout comme le présent ne peut être compris en dehors des déterminations du passé et des contraintes permanentes de l'existence humaine, tout comme il n'y a jamais de création sans antécédent ni de tradition sans manquement ou d'orthodoxie sans opposition, et tout comme chaque institution est appelée par son fonctionnement même à se transformer, la pensée sociale tient, à la fois, des structures et des circonstances, des régularités et de l'aléa, des collectifs et des singularités. Ce n'est pas notre ignorance qui explique de tels paradoxes, c'est la nature même des phénomènes en cause qui résistent du fait de leur complexité aux réductionnismes habituels. On le voit, pareille dialectique ne peut être suffisamment couverte par les seules ressources de la sociologie, de la psychologie sociale et de la psychologie cognitive. Il faut recourir à d'autres disciplines, susceptibles de points de vue alternatifs et œuvrant sur des matériaux apparentés. Se posent, alors, solidairement des questions conceptuelles et des questions de méthode, placées les unes et les autres sous le signe de la complémentarité

3.1 La question de la durée

Pour s'installer, se cristalliser puis, éventuellement, se transformer ou dépérir, les représentations sociales prennent, en général, beaucoup de temps. Or, le psychologue social travaille sur la très courte durée, le plus souvent, même sur l'instantanéité : ce sont les représentations d'aujourd'hui qu'il saisit, voire, parfois, les représentations en train de se constituer ou de se modifier localement. C'est tellement vrai qu'en poursuivant ce type d'études avec les moyens qui lui sont propres, « la psychologie sociale devient une anthropologie du monde moderne » (Moscovici, 1989, p. 83).

Qu'il travaille sur la longue ou la moins longue durée, l'historien a, aussi, affaire à des représentations. Les historiens des mentalités en ont, même, fait leurs objets privilégiés en s'attachant à de grands thèmes existentiels qui traversent les époques pour en montrer les permanences et les variations Delumeau (1978) étudiant les figures de la peur en Occident ou encore Duby analysant l'imaginaire politique des temps féodaux (1978) et les valeurs associées à l'institution du mariage (1981) ou bien Moore (1991) suivant à la trace la formation de la persécution, entre autres exemples, il s'agit,

bien, dans tous ces cas, de formes collectives de pensée qui fabriquent des univers de référence pour le jugement et pour l'action.

Une étroite convergence de préoccupations, mais, aussi, d'inspiration apparaît, alors, entre plusieurs sciences sociales. C'est ce qu'exprime très clairement Paul Veyne dans la définition qu'il donne de sa discipline :

> « L'histoire peut être définie comme l'inventaire explicatif non pas des hommes ni des sociétés, mais de ce qu'il y a de social en l'homme ou, plus précisément, des différences que présente cet aspect social » (Veyne, 1976, p. 52).

Les représentations sont forcément privilégiées dans ce projet qui implique, pour sa réalisation, le recours à des concepts explicatifs fondamentaux :

> « Comme mainte autre science, l'histoire informe ses matériaux en recourant à une autre science, la sociologie » (*ibid.*, p. 8).

On en arrive, ainsi, à une vision élargie qui transcende l'anecdote pour repérer l'essentiel et permet, en retour, de préciser celui-ci à partir de la spécificité du cas étudié. Il est clair, en particulier, qu'on ne saurait parvenir à une connaissance suffisante des représentations collectives et sociales en les étudiant seulement sur des périodes de temps très courtes ou dans des espaces qui nous sont trop strictement contemporains. La distance et la durée permettent, en effet, de saisir des aspects qui n'apparaîtraient pas autrement. Tels sont les thêmata et les schèmes épistémiques qui n'ont été définis et abordés que récemment dans l'étude des représentations.

Empruntée à l'historien des sciences Holton, la notion de *thêma* renvoie à des sortes d'*a priori* intuitifs qui courent sur la très longue durée et permettent d'organiser aussi bien l'expression que l'élaboration de la connaissance (Moscovici & Vignaux, 1994). Ces « idées premières » se présentent fréquemment sous la forme d'oppositions qui fournissent, en quelque sorte, les points cardinaux de l'expérience sociale par exemple, masculin / féminin, de droite / de gauche, juste / injuste, sacré / profane, nous / eux, etc. De telles oppositions nous sont tellement familières et nous paraissent tellement indispensables que nous les tenons facilement pour « naturelles », objectives et indiscutables. Leur éventuelle remise en cause est très longue, tout comme leur installation. Leur repérage suppose un regard informé par diverses disciplines. Récemment, par exemple, Markova (1999) a étudié le thêma de la reconnaissance sociale, passé peu à peu dans le sens commun depuis la fin du XVIII^{e} siècle, et qui semble jouer un rôle important dans l'élaboration de certaines représentations, notamment, celles de la démocratie : le désir qu'à chacun d'être reconnu par les autres dans sa dignité de citoyen et la capacité qu'il a de les reconnaître, à leur tour, de la même manière, commandent, en effet, nombre d'attitudes et de prises de position tant publiques que privées.

Les *schèmes épistémiques* sont, en même temps, des procédures de validation et des critères de validité de la connaissance commune. Celle-ci, en effet, tout comme la connaissance scientifique, éprouve le besoin de se donner et de fournir des « preuves »

socialement acceptables de son bien-fondé. On citera, par exemple, le schème de la dénomination : nommer la chose, lui assigner une place dans la langue, c'est la faire exister, de telle sorte que l'existence du nom finit par garantir indubitablement celle de la chose. Bon nombre de croyances peuvent être rattachées à la mise en œuvre de ce schème fondamental.

On peut, également, mentionner, pour son importance, le schème de la *personnalisation* qui légitime la connaissance par l'invocation de l'expérience personnelle ou de la transmission de celle-ci (« je le sais, je l'ai vu » ; « c'est sûr, puisque c'est arrivé à mon frère », etc.). Parce qu'elle est tenue pour péremptoire et qu'elle échappe, de ce fait, à la critique des proches, l'expérience personnelle entraîne la prévalence du cas particulier pourvu qu'il ait été directement vécu ou bien transmis par des personnes reconnues comme crédibles sur la règle statistique et abstraite ce schème permet, aussi, de comprendre la saillance de la valeur pratique du témoignage, cette saillance pouvant aller jusqu'à la fabrication collective d'un témoin nécessaire et suffisant lorsque la situation est, à la fois, incertaine et impliquante (*cf.* Rouquette, 1992, sur l'exemple d'une affaire criminelle célèbre du XIX^{e} siècle).

On voit comment les ressources de l'histoire (mais il faudrait, aussi, parler de celles de l'ethnologie dans son sens le plus large et convoquer, encore, d'autres disciplines moins évidentes, comme la jurisprudence, par exemple) enrichissent notre intelligence des phénomènes de représentation et permettent de la hausser au niveau général qui doit être le sien. L'hétérogénéité des méthodes ne constitue pas, ici, un obstacle véritable dans la mesure où elle peut être transcendée par la rigueur des concepts utilisés ; on peut penser que l'approche structurale, par la modélisation assez systématique qu'elle propose, pourvoit, aujourd'hui, à cette rigueur. De ce point de vue, l'opposition un peu scolastique entre méthodes quantitatives et méthodes qualitatives, études statistiques et études de cas, perd beaucoup de son acuité et pourrait, bientôt, passer pour caduque dans ce domaine de recherche.

3.2 La question des communications

On a insisté, à plusieurs reprises, sur le lien proprement génétique qui rattache les représentations sociales aux formes et aux contenus de la communication. C'est dans le cadre de l'interlocution et de la réception des médias que les processus d'élaboration, de mobilisation et de transformation des représentations prennent place. La dimension globalement sociétale de ces dernières conduit à porter, plus particulièrement, l'attention sur le rôle des communications de masse.

Dès 1961, Moscovici a distingué, à ce propos, trois *systèmes* différents qui permettent de comprendre comment s'articulent les processus cognitifs, les styles de communication et les modes de contrôle de l'opinion. C'est la notion de système qui est essentielle, d'abord, parce qu'elle permet de dépasser le réductionnisme techniciste qui assimile tous les médias à de simples dispositifs psychophysiques dont les effets seraient censés être monotones et universels, et, ensuite, parce qu'elle permet de rassembler, dans une même perspective, les différents « paliers en profondeur de la réalité sociale » pour reprendre l'expression de Gurvitch (*cf.* Rouquette, 1998a).

Ces trois systèmes, toujours présents dans notre réalité médiatique, sont la propagande, la propagation et la diffusion. Le premier, dont l'importance dans tous les régimes de masse n'est plus à souligner, se caractérise par des effets de style typiques et par la volonté (ou si l'on préfère le calcul) d'assurer une triple fonction. Le style, tout d'abord, est marqué par la répétition, la simplification et l'emphase ; autant dire qu'il touche respectivement au rituel, à la pédagogie et à l'émotion. Ces trois traits sont, précisément, au service des trois fonctions de la propagande : il s'agit, en effet, pour celle-ci,

— D'encadrer un groupe ou une population plus vaste en rappelant régulièrement la présence d'un appareil de pouvoir et de ses thèmes de prédilection,
— De renforcer les convictions déjà établies en montrant leur justesse en toutes circonstances et, enfin,
— D'inciter à l'action en appelant à des mobilisations incessantes sur une base essentiellement émotive.

La réalisation de ces trois fonctions a, certes, des concomitants chez l'individu (des affiliations, des imitations, des prises de position, des émotions), mais il ne faut pas se tromper, ici, sur le sens de la causalité ce sont des effets de système, ce n'est pas le système, lui-même, qui résulterait de la simple conjonction de facteurs individuels. On peut considérer, par ailleurs, que les représentations associées à la propagande sont systématisées, finalisées et légitimées par elle, mais non construites de toutes pièces : pas plus qu'ailleurs, il n'y a ici d'invention thématique radicale. Enfin, la propagande occupe une place privilégiée dans notre champ d'études parce qu'elle met toujours en scène un adversaire, un ennemi, un « autre », et que, ce faisant, elle manifeste au mieux le caractère différenciateur des représentations sociales.

La *propagation* vise un groupe idéologique particulier (celui des catholiques « engagés » dans le travail de Moscovici) pour lui faciliter, de manière orientée, l'assimilation d'une nouveauté. Il s'agit, si l'on veut, d'une action de guidage qui fournit des repères interprétatifs permettant, à la fois, de comprendre ce qui se passe et de maintenir la validité d'un cadre antérieur de référence. Pensez, par exemple, à une innovation technologique dans le domaine agro-alimentaire, comme la production d'organismes génétiquement modifiés. Cette innovation présente, par définition, des aspects techniques (le savoir-faire des procédés), mais aussi des aspects économiques (les incidences sur le marché) et des aspects symboliques, organisés selon l'opposition thématique naturel / artificiel. Ces différents aspects n'ont pas la même pertinence pour tous les groupes selon la position relative de ces derniers (*cf.* supra), leur héritage spécifique et leur engagement éventuel dans une action organisée.

La propagation auprès des tenants de la supériorité, de la « sagesse » et de la « bonté » de la Nature, opposée aux jeux aveugles des « apprentis-sorciers », par exemple, centrera, donc, ses messages sur les aspects symboliques de la question, rappellera des valeurs communes, établira des parallèles ou des extrapolations, fournira à ses destinataires des arguments qui leur permettront de situer la nouveauté et de propager (c'est précisément le terme) dans les conversations, avec leur entourage, les thèmes référentiels de la représentation sociale correspondante.

La propagation, qui s'applique toujours à des objets particuliers, est, ainsi, en résonance avec une représentation englobante qui organise la perception d'un vaste champ d'expérience la Nature et la Santé dans l'exemple que l'on vient d'esquisser, les Droits de l'Homme ailleurs, la Religion ou l'Art, l'Economie, etc. Par suite d'une évolution des modalités concrètes de la citoyenneté, notamment, avec l'expansion des mouvements associatifs et la prise en charge par les pouvoirs publics de secteurs toujours plus larges de la vie privée, la propagation se substitue de plus en plus à la propagande dans nos sociétés (*cf.* sur ce point Rouquette, 1998b).

La *diffusion*, enfin, se donne pour objectif de toucher le plus large public possible sur la base de catégories faiblement identificatrices du point de vue sociologique les « parents d'élèves », par exemple, ou, encore, les « sportifs », la « nouvelle génération de femmes », les « usagers des transports », etc. Pour atteindre ce but, elle minimise les différences de position et d'engagement entre les groupes ; elle ne prend pas de position tranchée sur les sujets controversés et se réfère de préférence à des représentations collectives, donc, très largement consensuelles. Elle incarne au mieux le sens commun, comme on le voit, aussi, dans les succès de la littérature populaire ou du cinéma.

Propagation et propagande exercent leurs effets dans cadre de groupes structurés en dehors desquels elles n'ont pratiquement aucune emprise directe. C'est pourquoi, en particulier, on ne saurait définir simplement la propagande comme un ensemble de procédés destinés à agir sur les individus on perd, ainsi, de vue le fait fondamental que les individus en question ne sont ni quelconques ni interchangeables et que seule l'existence d'un système, incluant des relations sociales organisées et une culture spécifique, rend ces procédés possibles et indirectement efficaces. Le rôle propre de l'individu (et l'on rejoint, ici, une intuition tardienne) est plus grand dans le cas de la diffusion, précisément, parce que celle-ci minimise les différences inter-groupes et entretient, de ce fait, l'illusion d'autonomie personnelle propre à l'idéologie libérale (*cf.* Beauvois, 1994).

L'étude concrète des relations entre communications de masse et représentations sociales, si l'on en voit facilement l'importance, ne va pourtant pas de soi. Ce thème de recherche est, en effet, souvent abordé à partir de deux questions naïves (*cf.* Rouquette,1996) :

— Comment et dans quelle mesure les communications de masse influencent-elles les représentations sociales ?
— Comment et dans quelle mesure les communications de masse reflètent-elles (ou trahissent-elles, dans tous les sens du terme) les représentations sociales ?

Or, ces deux questions confondent d'emblée deux niveaux de conceptualisation. Comme on l'a vu au début de ce texte, les représentations sociales sont une caractéristique fondamentale de la sociabilité, toujours présentes et, en quelque sorte, nécessaires alors que les communications de masse contribuent seulement à caractériser la modernité (et même, si l'on peut dire, la modernité la plus récente) ; on n'a pas affaire à deux ordres de phénomènes de même nature susceptibles d'être considérés respectivement ou alternativement comme variable indépendante et variable dépendante. Ainsi posées, ces deux questions négligent, en outre, l'historicité en poussant à considérer

seulement le moment présent, l'actualité la plus courte, le contenu le plus immédiat alors qu'on a vu le rôle essentiel de l'héritage (thématique, épistémique, normatif, etc.) et la réalité fondamentalement dynamique des représentations du fait de leur insertion, différenciée selon les appartenances de groupe, dans les rapports sociaux.

Pour conserver une ligne théorique cohérente, les communications de masse doivent plutôt être envisagées comme des ensembles de pratiques sociales au sein d'un espace public. Très au-delà de la seule consommation passive, ces pratiques (prises de rôles, actions d'influence, utilisation de la mémoire collective, engagement, etc.) ne peuvent être coupées de la société globale qui les rend nécessaires ou possibles. Il en résulte que dans la mesure où les représentations sociales sont spécifiquement liées à des groupes sociaux, les communications de masse doivent être étudiées dans leurs relations spécifiques à des groupes socialement différenciés (telle est bien, d'ailleurs, la perspective suggérée par les trois systèmes de Moscovici propagande, propagation et diffusion). Enfin, certaines caractéristiques des communications de masse, ainsi, contextualisées doivent pouvoir être rattachées aux propriétés structurales des représentations sociales afférentes et, notamment, à l'opposition système central / système périphérique.

4 La structure des représentations sociales : la théorie du noyau central

D'après Abric (1976), toute représentation sociale présente une caractéristique spécifique : elle est organisée autour d'un noyau central qui lui donne sa signification.

4.1 Le noyau central

Le noyau central est déterminé, d'une part, par la nature de l'objet et représenté, d'autre part, par le type de relations que le groupe entretient avec cet objet, enfin, par le système de valeurs et de normes sociales qui constituent l'environnement idéologique du moment et du groupe. Le noyau central – ou noyau structurant – d'une représentation assure deux fonctions essentielles.

Une fonction *génératrice :* Il est l'élément par lequel se crée ou se transforme la signification des autres éléments constitutifs de la représentation.

Une fonction *organisatrice :* C'est le noyau central qui détermine la nature des liens qui unissent entre eux les éléments de la représentation. Il est l'élément unificateur et stabilisateur de la représentation.

Il a, par ailleurs, une propriété. Il constitue l'élément le plus stable de la représentation, celui qui en assure la pérennité dans des contextes mouvants et évolutifs. Il sera, dans la représentation, l'élément qui va résister le plus fortement au changement. En effet, toute modification du noyau central entraîne une transformation complète de la représentation. Pour que deux représentations soient différentes, elles doivent être organisées autour de deux noyaux centraux différents. Le simple repérage du contenu d'une représentation ne suffit, donc, pas à la reconnaître et à la spécifier. C'est l'organisation de ce contenu qui est essentielle : deux représentations définies

par un même contenu peuvent être radicalement différentes si l'organisation de ce contenu et, donc, la centralité de certains éléments est différente.

Par ailleurs, la centralité d'un élément ne peut pas être rapportée, exclusivement, à une dimension quantitative. Au contraire, le noyau central a, avant tout, une dimension qualitative. Ce n'est pas la présence importante d'un élément qui définit sa centralité, c'est le fait qu'il donne sa signification à la représentation. On peut, parfaitement, concevoir deux éléments dont l'importance quantitative est identique et très forte – ils apparaissent, par exemple, tous les deux, très fréquemment, dans les discours des sujets – mais dont l'un est dans le noyau central et l'autre non.

4.2 Les éléments périphériques

Autour de ce noyau central s'organisent les éléments périphériques. Ils constituent l'essentiel du contenu de la représentation : sa partie la plus accessible, mais, aussi, la plus vivante et la plus concrète. Ils répondent à quatre fonctions primordiales :

Fonction de *concrétisation* : Directement dépendants du contexte, les éléments périphériques résultent de l'ancrage de la représentation dans la réalité. Ils permettent la formulation de la représentation dans des termes concrets, immédiatement compréhensibles et transmissibles.

Fonction *d'adaptation* : Plus souples que les éléments centraux, les éléments périphériques jouent un rôle essentiel dans l'adaptation de la représentation aux évolutions du contexte. Face à la stabilité du noyau central, ils constituent l'aspect mouvant et évolutif de la représentation.

Fonction de *défense* : Le noyau central d'une représentation résiste au changement, car sa transformation entraînerait un bouleversement complet. Dès lors, le système périphérique fonctionne comme le système de défense de la représentation. Il en constitue ce que Flament (1994c) appelle son « pare-chocs ». La transformation d'une représentation s'opérera, donc, dans la plupart des cas, par la transformation de ses éléments périphériques : changement de pondération, interprétations nouvelles, déformations fonctionnelles défensives, intégration conditionnelle d'éléments contradictoires. C'est dans le système périphérique que pourront, alors, apparaître et être supportées des contradictions.

Fonction de *personnalisation* : Les éléments périphériques permettent une modulation personnalisée des représentations et des conduites qui leur sont associées. Une représentation unique – donc, organisée autour d'un même noyau central – peut, ainsi, donner lieu à d'apparentes différences liées à l'appropriation individuelle ou à des contextes spécifiques qui se traduiront par des systèmes périphériques et, éventuellement, des comportements relativement différents à condition, bien entendu, que ces différences soient compatibles avec un même noyau central.

5 Les représentations sociales comme double système

Abric (1993) propose d'analyser les représentations sociales comme des ensembles régis par un double système.

5.1 Un système central (le noyau central) dont la détermination est essentiellement sociale, liée aux conditions historiques, sociologiques et idéologiques

Directement associé aux valeurs et aux normes, il définit les principes fondamentaux autour desquels se constituent les représentations. C'est la base commune proprement sociale et collective qui définit l'homogénéité d'un groupe à travers des comportements individualisés qui peuvent apparaître comme contradictoires. Il joue un rôle essentiel dans la stabilité et la cohérence de la représentation, il en assure la pérennité, le maintien dans le temps, il s'inscrit dans la durée et l'on comprend, dès lors, qu'il évolue – sauf circonstances exceptionnelles – de façon très lente. Il est, de plus, relativement indépendant du contexte immédiat dans lequel le sujet utilise ou verbalise ses représentations ; son origine est ailleurs : dans le contexte global – historique, social, idéologique – qui définit les normes et les valeurs des individus et des groupes dans un système social donné.

5.2 Un système périphérique dont la détermination est plus individualisée et contextualisée

Beaucoup plus associé aux caractéristiques individuelles et au contexte immédiat et contingent dans lequel sont baignés les individus : ce système périphérique permet une adaptation, une différenciation en fonction du vécu, une intégration des expériences quotidiennes. Il permet des modulations personnelles vis-à-vis d'un noyau central commun, générant des représentations sociales individualisées. Beaucoup plus souple que le système central, il le protège, en quelque sorte, en lui permettant d'intégrer des informations, voire des pratiques différenciées. Il permet l'acceptation dans le système de représentation d'une certaine hétérogénéité de contenu et de comportement. Associé au système central, il en permet l'ancrage dans la réalité. Mais on comprend, aussi, que l'hétérogénéité du système périphérique ne puisse témoigner de l'existence de représentations différenciées.

C'est l'existence de ce double système qui permet de comprendre une des caractéristiques essentielles des représentations sociales qui pourrait apparaître comme contradictoire : elles sont à la fois stables et mouvantes, rigides et souples. Stables et rigides parce que déterminées par un noyau central profondément ancré dans le système de valeurs partagé par les membres du groupe, mouvantes et souples parce que nourries des expériences individuelles, elles intègrent les données du vécu et de la situation spécifique et l'évolution des relations et des pratiques sociales dans lesquelles s'insèrent les individus ou les groupes.

Par ailleurs, les représentations sociales sont, à la fois, consensuelles et marquées par de fortes différences interindividuelles. Car, comme le remarque, fort bien, Doise (1985, p. 250), « l'identité des principes de régulation n'empêche nullement la diversité des prises de position qui se manifestent à travers des attitudes et des opinions... Une multiplicité apparente de prises de position... (peut être) ... produite à partir de principes organisateurs communs ».

6 Fonctions des représentations sociales

Si les représentations sociales jouent un rôle fondamental dans la dynamique des relations sociales et dans les pratiques, c'est qu'elles répondent à quatre fonctions essentielles :

Fonction de savoir : elles permettent de comprendre et d'expliquer la réalité. Savoir pratique de sens commun, comme le dit Moscovici, elles permettent aux acteurs sociaux d'acquérir des connaissances et de les intégrer dans un cadre assimilable et compréhensible pour eux, en cohérence avec leur fonctionnement cognitif et les valeurs auxquelles ils adhèrent. D'autre part, elles facilitent, voire même, elles sont la condition nécessaire à la communication sociale. Elles définissent le cadre de référence commun qui permet l'échange social, la transmission et la diffusion de ce savoir « naïf ». Elles manifestent, ainsi, cet effort permanent de l'homme pour comprendre et pour communiquer dont Moscovici (1981) pense qu'il constitue l'essence même de la cognition sociale.

Fonction identitaire : elles définissent l'identité et permettent la sauvegarde de la spécificité des groupes. Outre la fonction cognitive de comprendre et d'expliquer, « les représentations ont, aussi, pour fonction de situer les individus et les groupes dans le champ social (elles permettent) l'élaboration d'une identité sociale et personnelle gratifiante, c'est-à-dire compatible avec des systèmes de normes et de valeurs socialement et historiquement déterminés » (Mugny & Carugati, 1985, p. 183). Cette fonction identitaire des représentations leur donne une place primordiale dans les processus de comparaison sociale. Les recherches sur le rôle des représentations, dans les relations intergroupes présentées par Doise (1973), illustrent bien cette fonction et la confirment. Ainsi, la représentation de son propre groupe est-elle toujours marquée par une surévaluation de certaines de ses caractéristiques ou de ses productions (Bass, 1965 ; Lemoine, 1966 ; Mann, 1963) dont l'objectif est, bien, de sauvegarder une image positive de son groupe d'appartenance. La référence à des représentations définissant l'identité d'un groupe va, par ailleurs, jouer un rôle important dans le contrôle social exercé par la collectivité sur chacun de ses membres, en particulier, dans les processus de socialisation.

Fonction d'orientation : elles guident les comportements et les pratiques. Le système de pré-décodage de la réalité que constitue la représentation sociale en fait, comme nous l'avons déjà dit, un guide pour l'action. Ce processus d'orientation des conduites par les représentations résulte de trois facteurs essentiels :

— La représentation intervient directement dans la définition de la finalité de la situation, déterminant, ainsi, *a priori*, le type de relations pertinentes pour le sujet, mais aussi, éventuellement, dans des situations ou une tâche est à effectuer, le type de démarche cognitive qui va être adopté. On a, ainsi, pu montrer (*cf.* Abric, 1971) que la représentation de la tâche détermine directement le type de démarche cognitive adopté par le groupe ainsi que la manière dont il se structure et communique, et ceci, indépendamment de la réalité « objective » de la tâche. Codol (1970), dans la même perspective, avait déjà mis en évidence comment les autres éléments de la représentation de la situation (re-

présentation de soi, représentation de son groupe et de l'autre groupe) jouent un rôle similaire dans la détermination du comportement.
— La représentation produit, également, un système d'anticipations et d'attentes, elle est, donc, une action sur la réalité : sélection et filtrage des informations, interprétations visant à rendre cette réalité conforme à la représentation. La représentation, par exemple, ne suit pas, ne dépend pas du déroulement d'une interaction, elle la précède et la détermine. Ainsi (*cf.* Abric, 1987), dans les situations d'interaction conflictuelle, le même comportement effectif d'un partenaire peut être interprété de façon radicalement différente (coopératif ou compétitif) selon la nature de la représentation élaborée par le sujet. L'existence d'une représentation de la situation préalable à l'interaction, elle-même, fait que, dans la plupart des cas, « les jeux sont faits à l'avance », les conclusions sont posées avant même que l'action ne débute.
— Enfin, en tant que représentation sociale, c'est-à-dire reflétant la nature des règles et des liens sociaux, la représentation est prescriptive de comportements ou de pratiques obligés. Elle définit ce qui est licite, tolérable ou inacceptable dans un contexte social donné.

Fonction justificatrice : elles permettent, *a posteriori*, de justifier les prises de position et les comportements. Les représentations sociales interviennent, aussi, en aval de l'action, permettant, ainsi, aux acteurs d'expliquer et de justifier leurs conduites dans une situation ou à l'égard de leurs partenaires. Ainsi en est-il, par exemple, dans les relations entre groupes.

Doise (1973) a pu montrer comment les représentations intergroupes ont pour fonction essentielle de justifier les comportements adoptés vis-à-vis de l'autre groupe. En fonction de la nature des rapports entretenus avec celui-ci et de leur évolution, on constate que les représentations de l'autre groupe évoluent. Ainsi, dans la situation de rapports compétitifs, vont être progressivement élaborées des représentations du groupe adverse, visant à lui attribuer des caractéristiques justifiant un comportement hostile à son égard.

7 Méthodologie

L'étude des représentations sociales nécessite une méthodologie stricte de recueil et d'analyse. Il s'agit, bien entendu, de connaître le contenu de la représentation (première étape) de telle façon que l'on puisse dégager l'organisation interne de la représentation (deuxième étape). Les travaux méthodologiques réalisés, depuis une dizaine d'années, ont permis d'élaborer une série d'outils de contrôle de la centralité, permettant, ainsi, d'administrer la preuve qu'un élément est bien central. La démarche méthodologique d'étude des représentations sociales est, donc, organisée en quatre étapes, en quatre phases successives.

1ère étape : Recueil du contenu
2e étape : Recherche de la structure / Repérage du noyau central
3e étape : Vérification de la centralité
4e étape : Le contenu « contextualisé » / Analyse de l'argumentation

Par ailleurs, l'analyse structurale est grandement facilitée par le recours à une méthode de traitement des données spécifiques : l'analyse de similitude. Basée sur le traitement logico-mathématique de co-occurrences, dans un corpus recueilli par enquêtes, interviews, associations de mots, l'analyse de similitude permet une première approximation très informative de l'organisation interne de la représentation.

À chaque étape, peuvent être utilisées des méthodes « classiques » (*cf.* tableau suivant) ou des outils spécifiquement élaborés pour l'étude des représentations sociales comme les techniques de mise en cause et « d'induction par scénario ambigu » (*voir* Abric, 1994a) et celle des schémas cognitifs de base qui donne lieu, en ce moment, à d'importants développements (*cf.* Rouquette & Rateau, 1998).

Tableau 1. Méthodes pour l'étude des représentations sociales

1re étape : Recueil du contenu	Méthodes interrogatives	L'entretien Le questionnaire Les planches inductrices Les dessins et graphiques
	Méthodes associatives	Associations libres Carte associative
2e étape : Recherche de la structure	Repérage des liens	Couples de mots Comparaison pairée Regroupement de mots
	Recherche d'éléments centraux	Choix successifs par blocs
3e étape : Contrôle de la centralité		Mise en cause Induction par scénario ambigu Schèmes cognitifs de base
4e étape : Contextualisation		Entretiens Argumentation

8 Les recherches expérimentales

Elles correspondent à trois moments de l'histoire de la théorie : une première période (1965 à 1975) où, autour de Moscovici, quelques chercheurs démontrent l'importance des représentations dans la détermination des comportements. La quasi-totalité des recherches effectuées sur cette question utilise le paradigme du jeu expérimental, et plus précisément, du dilemme du prisonnier.

Une de ces recherches concerne l'étude de la représentation du partenaire (*cf.* Abric & Kahan, 1972). Il s'agit de montrer que le comportement du sujet n'est pas dicté par le comportement effectif du partenaire, mais par la représentation de ce partenaire. Autrement dit, que la représentation de l'autre agit comme filtre interprétatif : c'est en fonction de cette représentation que son comportement est interprété, un même comportement effectif pouvant donner lieu à des réactions comportementales radicalement différentes selon la signification qui lui est attribuée.

Les deux variables manipulées concernent :

La représentation du partenaire : dans l'une des deux situations expérimentales, le sujet pense jouer avec un *Autre* étudiant comme lui. Dans l'autre situation, il pense jouer avec une machine.

Le comportement effectif du partenaire : l'interaction étant manipulée à l'insu des sujets, les réponses du partenaire, qu'ils recevaient, provenaient, en fait, de l'expérimentateur et pouvaient correspondre :

— Soit à un comportement « *adaptatif* » (on renvoie au sujet systématiquement le choix qu'il a, lui-même, effectué au coup précédent) ;
— Soit à un comportement « *rigide* », c'est-à-dire fixé à l'avance (répartition au hasard d'un nombre équivalent de choix coopératifs ou compétitifs).

Les deux principales hypothèses peuvent être formulées en ces termes :

— La représentation du partenaire détermine le niveau de coopération atteint dans chaque situation : la représentation d'un partenaire « humain » favorisant la coopération ;
— La représentation du partenaire joue un rôle plus important que son comportement effectif, en particulier, dans la première phase de l'interaction.

Sans entrer dans le détail, les résultats confirment les hypothèses. En effet, le niveau de coopération est toujours plus élevé quand la représentation de l'autre est celle d'un partenaire réel plutôt qu'un partenaire machine, et cela, quel que soit le comportement réel adopté par ce partenaire.

Par ailleurs, l'analyse des représentations du partenaire et de leur évolution (obtenues par différents questionnaires passés par les sujets avant, pendant et après l'interaction) montre que les informations reçues par le sujet, au cours de l'interaction, sont, bien, interprétées dans le sens de la représentation initiale et que ces représentations « résistent » à la réalité du comportement. Par exemple, la dimension « rigide », centrale, dans la représentation de la machine, se maintient même lorsque les sujets perçoivent que la machine émet des réponses adaptatives : cette réaction est, alors, interprétée comme une marque de rigidité, de par son caractère systématique, alors que le même comportement d'un partenaire humain est, lui, interprété comme manifestant de la « souplesse » comportementale. La signification du comportement est, donc, bien induite par la représentation initiale.

Dans un second temps (1985 à 1995), c'est la vérification de l'hypothèse du noyau central qui va donner lieu à un nombre relativement important de travaux expérimentaux. Par exemple, une série de recherches de Moliner (1992) vise à étudier les processus qui entraînent la transformation d'une représentation. L'objet de représentation choisi concerne le « groupe idéal » dont les travaux de Flament (1982) ont montré qu'il s'organise autour de deux éléments centraux : la fraternité et l'égalité.

L'expérience comprend deux phases :

— Une phase AVANT où l'on présente aux sujets un petit texte décrivant un « bon groupe » ;

— Une phase APRES où l'on donne à ces sujets une nouvelle information concernant le groupe en question. À la fin de chacune des phases, ils remplissent un questionnaire visant à caractériser le groupe présenté.

L'information donnée, dans la phase après, constitue la variable expérimentale : elle vise à mettre en cause :

— Soit un élément du noyau central : l'égalité (on informe les sujets que, dans le groupe décrit, l'un des membres donne des ordres aux autres) ;
— Soit un élément périphérique de la représentation : la communauté d'opinions (information nouvelle : tous les membres du groupe ne partagent pas les mêmes opinions).

Les résultats obtenus montrent que lorsque c'est un élément périphérique de la représentation qui est mis en cause, une majorité de sujets (73%) conservent cette représentation. Par contre, si c'est un élément du noyau central qui est contesté, 78% des sujets pensent que le groupe en question n'est plus un groupe idéal : ils changent de représentation. Les analyses de Moliner mettent, alors, en évidence l'émergence d'une nouvelle représentation, celle dite d'un « bon groupe hiérarchisé ».

La recherche de Moliner constitue la première recherche expérimentale visant à analyser et expliquer la dynamique de l'évolution et de la transformation d'une représentation : c'est la mise en cause d'un élément du noyau central qui est nécessaire à la transformation de la représentation. Elle est à l'origine de la méthode dite de « Mise en cause » qui permet de vérifier la centralité d'un élément d'une représentation.

Actuellement, tout un nouveau courant de recherches expérimentales se développe (*cf.* Abric & Tafani, 1995 ; Guimelli, 1994 ; Moliner, Joule & Flament, 1995 ; Tafani, 1997) qui vise à éclairer, par l'approche structurale des représentations, une des questions importantes de la psychologie sociale : celle des processus à l'œuvre dans le changement des attitudes. Il apparaît, à la lumière de ces résultats, que, d'une part, les éléments évaluatifs d'une représentation sociale constituent la structure sous-jacente de l'attitude par rapport à l'objet et que, d'autre part, c'est uniquement lorsque les influences contre-attitudinelles portent sur un élément central de la représentation concernée (l'entreprise ou les études, par exemple) qu'elles entraînent un changement d'attitude.

9 Représentations sociales et formes de raisonnement : l'exemple du travail

Les représentations sociales permettent donc de saisir la réalité, c'est-à-dire de la catégoriser et de la juger, tout en contribuant à la fabriquer. Mais bien entendu, elles se heurtent forcément, tôt ou tard, à des déconvenues, des exceptions ou des contradictions. L'altérité, en effet (*cf.* supra), en tant qu'elle exprime des positions sociales différentes, entraîne nécessairement entre les membres d'une même société la confrontation de points de vue difficilement compatibles, typiquement conflictuels, et l'expression plus ou moins organisée et réitérée de jugements antagonistes.

Un exemple tout à fait contemporain, particulièrement récurrent dans les pays développés, est fourni par les représentations sociales de l'entreprise. Cette dernière, en effet, se verra définie selon la position socio-économique occupée par les individus soit comme ayant pour fonction essentielle de maximiser les profits des actionnaires, soit « au contraire » comme ayant pour devoir moral prioritaire de fournir des emplois. On trouvera ainsi normal ou anormal, défendable ou condamnable, légitime ou scandaleux de licencier dans le seul but d'augmenter la productivité. La confrontation de ces deux visions incompatibles enseigne au moins aux tenants de l'une et de l'autre qu'aucune représentation n'épuise à elle seule la totalité de la pensée sociale ; et par voie de conséquence, une pareille confrontation incite, on va y revenir, à l'exercice d'une activité rhétorique, destinée à influencer, à se justifier ou à convaincre. Il en va de même pour l'énergie nucléaire, par exemple, ou pour le « devoir d'ingérence » dans le domaine des relations internationales, la sécurité publique et bien d'autres sujets de société.

D'autre part, les situations pratiques que connaissent les individus dans tous leurs domaines de vie évoluent avec le mouvement de l'histoire ; l'environnement matériel se transforme, les innovations techniques interviennent dans l'organisation des activités quotidiennes, les contraintes se déplacent, les rapports sociaux se modifient, etc. Les représentations disponibles, pour l'essentiel héritées, cessent alors d'être totalement adéquates puisqu'elles doivent affronter la nouveauté et l'imprévu, s'approprier le monde et lui être pareillement appropriées. Il y a de plus en plus de cas particuliers à traiter, de nuances à apporter, d'ajustements à opérer, de mises au point à faire.

Ainsi, l'altérité comme l'historicité sont fatalement instigatrices d'une dynamique adaptative des représentations. Que se passe-t-il alors ? Un travail collectif de pensée. Dans un premier temps au moins, les individus vont mettre en œuvre, comme auteurs ou comme simples utilisateurs, des « canevas de raisonnement » qui leur permettront de gérer au mieux les exceptions et les contradictions qu'ils rencontrent.

On parle ici de canevas (*cf.* Guimelli & Rouquette, 1993 ; Rouquette & Guimelli, 1995) pour désigner, au sein de la pensée sociale, des formes invariantes de raisonnement qui peuvent être instanciées par une variété indéfinie de contenus (exactement comme les formes aristotéliciennes du syllogisme peuvent accueillir un nombre indéfini de référents).

Deux de ces canevas (sans doute n'y en a-t-il en définitive qu'un très petit nombre) paraissent être de loin les plus fréquents : le « schème étrange » ou canevas de rationalisation, d'une part, et le canevas de la négation d'autre part.

Le premier, le *canevas de la rationalisation*, décrit à l'origine par Flament (1989), correspond intuitivement à la structure suivante : L'objet considéré est habituellement ou « normalement » caractérisé par la propriété x ; or, il arrive qu'il soit caractérisé par la propriété opposée ; mais cela s'explique par une « bonne raison » qui rend compte de cette contradiction sans remettre en cause le principe initial.

Par exemple, « normalement » le gibier que l'on chasse est sauvage ; mais il arrive aujourd'hui fréquemment qu'on soit amené à chasser du gibier d'élevage ; cela s'explique par la rareté actuelle du gibier, qui oblige à pratiquer des lâchers d'animaux

d'élevage si l'on veut continuer à pouvoir chasser (Guimelli, 1998). Ainsi la chasse « idéale » reste bien telle qu'on la définit habituellement et ce sont seulement des raisons circonstancielles, mais qui n'engagent pas au fond l'essentiel, qui permettent de rendre compte d'une apparente contradiction. Le principe est sauf.

Un autre exemple, pris dans un champ tout à fait différent, peut permettre de mieux saisir la généralité abstraite de cette forme de raisonnement. Travaillant sur des populations gitanes du sud de la France, Mamontoff (1996) relève l'utilisation assez fréquente de la rationalisation suivante : normalement, selon la loi du clan, un Gitan ne doit pas voler un autre Gitan ; il arrive cependant, indéniablement, que le fait se produise ; mais c'est alors, dira-t-on, sous l'empire de la drogue, qui pousse ses victimes à se procurer de l'argent par n'importe quel moyen. Ainsi, le principe est sauf, puisque les contrevenants, en fait, « ne s'appartiennent plus ».

Le *canevas de la négation* correspond au contraire à la réaffirmation péremptoire du principe par rejet de l'exception. On peut le décrire ainsi : L'objet considéré est habituellement ou « normalement » caractérisé par la propriété x ; alors, si le spécimen rencontré ne présente pas cette propriété, il ne peut s'agir de l'objet en question. Pour reprendre l'exemple donné précédemment à propos de la chasse, « si le gibier n'est pas sauvage, ce n'est pas vraiment du gibier », diront certains. Là aussi le principe est sauf, mais cette fois par rejet de toute concession, fût-ce même aux circonstances. De la même manière, Rateau (1995) montre que pour une population d'étudiants, un groupe dans lequel il n'y a pas de relations d'amitié ne saurait être un groupe idéal. Cela ne se discute pas, et il n'y a pas lieu de chercher une explication qui serait en même temps une excuse.

On le voit, ces deux canevas de raisonnement correspondent à des traitements tout à fait différents de l'exception ou de la contradiction rencontrées : le premier s'accommode, le second est radical ; le premier intègre, le second tranche ; le premier fait une place à la contingence, le second réaffirme la nécessité.

Si l'on se donne quatre éléments cognitifs, notés A, B, C, D, on peut ainsi résumer comparativement les structures des deux canevas :

Tableau 2. Structure des canevas étranges et de la négation

Canevas étrange	Canevas de la négation
Normalement, A à la propriété B	Normalement, A à la propriété B
Il arrive que A ait la propriété C	Il arrive que A ait la propriété C
C'est le contraire de B	C'est le contraire de B
D entraîne, implique C	C implique, entraîne D
Il arrive que A ait la propriété D	D est le contraire de A

De quoi dépend la préférence pour l'un ou pour l'autre de ces modes de raisonnement ? Pourquoi les individus choisissent-ils parfois ou pour certains objets la rationalisation et d'autres fois ou pour d'autres objets la négation ? C'est ce que l'on va voir de manière détaillée en prenant pour exemple la représentation sociale du travail.

9.1 La représentation du travail

Diverses recherches de psychologie sociale ont montré que la représentation sociale du Travail (il s'agit bien entendu du travail en général, et non de tel ou tel emploi particulier) s'organisait autour de deux éléments saillants : l'idée, d'abord, que l'on travaille pour gagner sa vie, pour percevoir une rémunération ; l'attribution ensuite d'une valeur intrinsèque au travail comme moyen de réalisation de soi et source de satisfaction (*cf.* Flament, 1994a, b). Ces deux éléments de la représentation n'ont pas le même poids. Le premier, qui est sans doute le plus ancien et le plus normatif, paraît plus fortement définitoire que le second. Celui-ci, qui pourrait correspondre davantage à une sorte « d'idéal du travail », est sans doute soumis aux fluctuations des circonstances, et notamment à l'importance du chômage. Tant mieux, certes, si l'on peut se réaliser dans son travail et en tirer satisfaction ; mais ce qui est vraiment prioritaire dans une période de sous-emploi, c'est de gagner sa vie. De la sorte, une activité rémunérée, mais sans « plaisir » associé, peut sembler plus conforme à la représentation commune du travail qu'une activité qui serait psychologiquement, mais non pécuniairement, gratifiante. Cette asymétrie doit forcément retentir sur la préférence pour tel ou tel canevas de raisonnement, en l'occurrence pour la rationalisation ou pour la négation.

C'est ce qu'on a voulu étudier (Rouquette & Huguet, 1997) sur une population particulièrement impliquée par l'objet « Travail », puisque composée de chômeurs. Un autre facteur potentiellement important a été pris en compte : la caractérisation de la situation à traiter comme étant réversible (transitoire, provisoire) ou au contraire irréversible (définitive).

9.2 La population

Elle était composée d'individus de sexe masculin, tous en recherche d'emploi, sollicités dans une même agence de l'ANPE (Agence Nationale Pour l'Emploi) du sud de la France durant les mois de mars et avril 1996 et volontaires pour répondre. Le niveau d'étude considéré incluait le Brevet d'enseignement professionnel (BEP), le Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) et le Brevet d'études du premier cycle (BEPC). On a retenu les trente premiers questionnaires correctement remplis provenant de chômeurs de moins de 25 ans (ils seront dans la suite appelés « chômeurs jeunes ») et, de même, les trente premiers questionnaires provenant de chômeurs de plus de 45 ans (qui seront désignés comme « chômeurs âgés »). Ces deux classes d'âge, extrémisées dans la mesure où des sujets disponibles et formant ainsi une variable invoquée, devaient permettre de percevoir une éventuelle transformation de la représentation avec le changement de génération. Le « Plaisir », en particulier, occupe-t-il la même place chez les plus jeunes et chez les plus âgés pour caractériser le Travail ?

9.3 Le questionnaire

Les variations proprement expérimentales ont été introduites au moyen d'un questionnaire combinant, d'une part, la mise en cause soit de la Rémunération soit du Plaisir et, d'autre part, le caractère réversible vs irréversible de la situation. On avait ainsi 4 conditions :

Élément mis en cause

Rémunération	*Plaisir*
Situation réversible	Situation réversible
Situation irréversible	Situation irréversible

On présentait de manière générique, par écrit, le cas ci-après : *M. Martin, un célibataire de 40 ans, se rend régulièrement au même endroit où il rencontre d'autres personnes qui, comme lui, mettent à profit leurs compétences à l'occasion de différentes tâches.*

Pour la mise en cause de la Rémunération, la phrase suivante était ajoutée au texte précédent :

Cette activité procure un certain plaisir à M. Martin, mais il n'est pas rémunéré pour celle-ci.

Pour la mise en cause du Plaisir, on ajoutait au contraire la phrase :

M. Martin est rémunéré pour cette activité, mais il la fait sans plaisir.

Les personnes interrogées devaient alors caractériser chaque situation sur une échelle en quatre points :

Selon vous, la situation de M. Martin est :

— *Très caractéristique du travail*
— *Assez caractéristique du travail*
— *Peu caractéristique du travail*
— *Pas du tout caractéristique du travail.*

Le facteur « réversibilité *vs* irréversibilité » de la situation était manipulé au moyen des adjonctions suivantes :

> *Rémunération / réversibilité* : Cependant, M. Martin semble penser qu'il pourra un jour percevoir un salaire pour cette activité. En effet, toutes les conditions actuelles permettent de croire que la situation devrait évoluer dans ce sens.
> *Rémunération / irréversibilité* : M. Martin ne semble d'ailleurs pas penser qu'il puisse un jour percevoir un salaire quelconque pour cette activité. En effet, aucune des conditions actuelles ne permet de croire que la situation puisse évoluer dans ce sens.
> *Plaisir / réversibilité* : Cependant, M. Martin semble penser que son activité pourra bientôt lui procurer plus de plaisir qu'actuellement. En effet, les relations avec les autres pourraient s'améliorer, et les tâches à effectuer devraient devenir plus attrayantes.
> *Plaisir / irréversibilité* : M. Martin ne semble d'ailleurs pas penser qu'il puisse un jour faire cette activité avec plaisir. En effet, les relations avec les autres ne devraient pas s'améliorer, et les tâches à effectuer ne pas devenir plus attrayantes.

Pour chaque situation décrite, les participants devaient ensuite choisir entre deux propositions, exprimant respectivement un schème de la négation et un schème étrange, celle qui correspondait le mieux à leur opinion.

S'agissant de la mise en cause de la Rémunération, on avait ainsi :

— Si l'activité de M. Martin n'est pas rémunérée, ce n'est pas véritablement du travail (canevas de la négation), ou bien
— On peut considérer l'activité de M. Martin comme un travail, car le plaisir qu'elle lui procure compense l'absence de rémunération (canevas de rationalisation).

S'agissant de la mise en cause du Plaisir :

— Si M. Martin fait cette activité sans plaisir, ce n'est pas véritablement du travail (canevas de la négation), ou bien
— Il est possible que M. Martin fasse cette activité sans plaisir, mais s'il est rémunéré, c'est du travail (rationalisation).

Chaque sujet avait ainsi à caractériser quatre situations distinctes, présentées dans une succession aléatoire d'un participant à l'autre de manière à éviter les éventuels effets d'ordre.

9.4 Les résultats

Considérons d'abord le statut structural des deux éléments saillants de la représentation sociale du Travail, la Rémunération et le Plaisir. La mise en cause alternative de l'un et de l'autre a-t-elle les mêmes effets sur la caractérisation de l'objet ? Et ces effets sont-ils affectés par l'âge des individus ? À l'inverse, ces derniers ont-ils tous le même jugement sur la nature du Travail ? La réponse à ces questions apparaît dans le tableau ci-dessous (Tableau 3) :

Tableau 3. Répartition des sujets selon l'âge et l'élément mis en cause pour le jugement de typicité de la situation présentée (++ : très caractéristique du travail ; – – : pas du tout caractéristique).

	Chômeurs jeunes		Chômeurs âgés	
Éléments mis en cause	Rémunération	Plaisir	Rémunération	Plaisir
++	0	17	0	9
+	2	13	6	14
-	8	0	11	5
- -	20	0	13	2

On voit que la Rémunération constitue bien un élément central de la représentation sociale du Travail : 28 chômeurs jeunes sur 30, et 24 chômeurs âgés sur le même nombre considèrent qu'une activité sans rémunération ne correspond pas vraiment à la notion de travail. En revanche, pour la totalité des jeunes interrogés et pour 23 chômeurs âgés sur 30, une activité faite sans plaisir caractérise bien ou assez bien les situations de travail. En toute rigueur, on est conduit à conclure que, d'une manière générale, le Travail est vu comme une activité permettant à chacun de gagner sa vie, mais qui est faite généralement sans plaisir.

Bien qu'assez légère, la différence à ce dernier égard entre les chômeurs jeunes et les plus âgés est cependant significative (Chi2 = 7,92, p <.02). Il semble donc que le Plaisir, au sens large qu'on lui a donné ici, trouve un peu plus de résonance comme caractéristique du Travail dans la catégorie des plus de 45 ans. Ce constat demanderait certes à être confirmé par des études descriptives à plus grande échelle. Mais il suffit déjà à suggérer la possibilité d'une transformation relative de la représentation commune du Travail, en tout cas chez les chômeurs. On y reviendra plus loin.

Examinons à présent les résultats concernant la préférence pour les canevas de raisonnement. Rappelons d'abord que cette étude combine trois facteurs : l'âge des individus, le statut de l'élément mis en cause et la réversibilité de la situation présentée. La répartition des choix entre schème étrange et schème de la négation est donnée dans le Tableau 4.

Tableau 4. Répartition des choix de canevas de raisonnement (schème étrange vs schème de la négation) selon les trois facteurs manipulés (âge, réversibilité de la situation et élément mis en cause).

		Chômeurs jeunes		Chômeurs âgés	
Éléments mis en cause		Rémunération	Plaisir	Rémunération	Plaisir
Situation réversible	Négation	18	0	11	0
	Etrange	12	30	19	30
Situation irréversible	Négation	28	0	21	3
	Etrange	2	30	9	27

On voit que lorsque c'est le Plaisir qui se trouve mis en cause, le canevas étrange est massivement choisi (et en fait unanimement dans trois cas sur quatre), quels que soient par ailleurs l'âge des individus et la réversibilité présumée de la situation. En revanche, les résultats sont plus nuancés lorsque la Rémunération, élément incontestablement central comme on l'a vu, est mise en cause. La réversibilité et l'âge semblent alors intervenir différentiellement dans le choix du canevas.

Une analyse de variance permet de préciser ces constats en décomposant les effets, simples ou croisés, des différents facteurs (*cf.* Tableau 5) :

Tableau 5. Analyse de la variance sur la mesure binomiale, 0 : choix du schème de la négation ; 1 : choix du schème étrange.

Source	S. des carrés	F	p
Âge	.504	4.233	.0442
Centralité	23.437	134.481	.0001
Centralité *Age	1.204	6.909	.0111
Réversibilité	2.204	36.439	.0001
Réversibilité * Âge	.038	.62	.4343
Centralité * Réversibilité	1.204	15.492	.0002
Central * Réversibilité * Age	.037	.482	.4901

Il apparaît que les trois facteurs manipulés dans cette recherche ont chacun un effet propre sur la préférence pour le canevas de raisonnement. En particulier, la mise en cause de l'élément central « Rémunération » conduit globalement à choisir plutôt le

schème de la négation, tout comme l'irréversibilité perçue de la situation. Ce résultat est parfaitement en accord avec des expériences antérieures portant sur des objets différents, comme le « groupe idéal » (*cf.* Rouquette & Guimelli, 1995). L'âge a également un effet, les plus jeunes préférant significativement, par rapport à leurs aînés, le schème de la négation lorsque la Rémunération est mise en cause. On remarque enfin que centralité et réversibilité sont en interaction, tout comme centralité et âge.

Le recours à tel ou tel canevas de raisonnement dépend donc à la fois des propriétés structurales de la représentation, du contexte dans lequel celle-ci est mobilisée (contexte qu'exprime en particulier la notion capitale de réversibilité), et de certaines caractéristiques de population. On retiendra que le schème de la négation est surtout mis en œuvre quand la situation contredit, apparemment sans retour, un élément central de la représentation. Sans que l'on puisse y insister ici, remarquons que ce résultat est susceptible de nombreuses applications pratiques, en particulier dans le domaine du changement d'opinion.

9.5 Compléments et discussion

Une étude complémentaire, utilisant une approche plus qualitative, permet d'illustrer et d'affiner les conclusions précédentes (Rouquette & Huguet, 1997). On a utilisé à cet effet un questionnaire dans lequel on demandait aux participants d'évaluer diverses situations de mise en cause, soit de la représentation du Travail soit de celle du Chômage. Les éléments retenus pour caractériser le Travail étaient les mêmes que ci-dessus : Rémunération et « Plaisir ». S'agissant de la représentation du Chômage, on a repris les huit éléments dégagés et étudiés dans la thèse de Moussounda (citée par Flament, 1994b), à savoir :

— Problèmes financiers
— Inquiétudes face à l'avenir
— Conséquences sur le moral
— Perte de confiance en soi
— Frustration
— Mise à l'écart, marginalisation
— Situation catastrophique
— Privations matérielles

Selon Moussounda, les trois premiers éléments seraient centraux pour l'ensemble des chômeurs, les cinq autres étant périphériques.

Les deux textes de mise en cause de la *représentation du Travail* étaient les mêmes que ceux utilisés dans l'expérience précédente. Pour le Chômage, on utilisait le texte suivant, en changeant seulement les derniers mots pour introduire l'un après l'autre les différents aspects représentationnels que l'on vient d'énumérer :

> *Monsieur Durand, célibataire de 40 ans, est au chômage depuis plusieurs années. Malgré ses nombreuses démarches auprès des diverses agences et entreprises de la région, il demeure sans emploi. Cependant, M. Durand considère que le chômage « n'engendre pas de problèmes financiers » (ou « n'engendre pas d'inquiétudes face à l'avenir », et ainsi de suite).*

Chaque participant recevait donc la description de dix situations (2 pour le Travail et 8 pour le Chômage), qui lui étaient présentées dans un ordre au hasard, modifié en outre systématiquement d'une personne à l'autre pour éviter tout effet systématique de succession. L'échelle de caractérisation en quatre points déjà employée ci-dessus était à nouveau utilisée.

La population avait également les mêmes caractéristiques : chômeurs masculins de niveau BEP, CAP ou BEPC, rencontrés dans la même ANPE durant la même période et volontaires pour répondre au questionnaire. On a retenu 15 protocoles remplis par des personnes âgées de moins de 25 ans et 15 autres remplis par des chômeurs de plus de 45 ans. La variable "Âge" a ainsi les mêmes bornes que dans la recherche précédente. Bien entendu, la faible étendue de cette population ne saurait permettre d'étayer une véritable démonstration, mais rappelons qu'il s'agit surtout ici de recourir à la valeur illustrative et incitative d'un "cas", ce qui est aussi une manière de mettre â l'épreuve les constatations antérieures.

Les résultats obtenus (*cf.* Tableau 6) confirment tout d'abord que la Rémunération constitue bien un élément central de la représentation du Travail pour les deux groupes d'âge : une activité non rémunérée ne saurait être vraiment caractéristique du Travail, pensent la plupart des personnes interrogées (24 sujets sur 30). Le Plaisir, par contre, n'est manifestement pas un élément central (25 sujets sur 30), et on ne relève cette fois aucune différence à cet égard entre les plus jeunes et les plus âgés.

Tableau 6. Répartition des réponses individuelles, élément par élément, pour les deux échantillons (+ : caractéristique du chômage ; - : peu ou pas caractéristique du chômage)

	Chômeurs jeunes		Chômeurs âgés	
Élément mis en cause	++ et +	- et - -	++ et +	- et - -
Rémunération	2	13	4	11
Plaisir	13	2	12	3
Problèmes financiers	1	14	1	14
Inquiétudes pour l'avenir	4	11	0	15
Conséquences sur moral	4	11	0	15
Perte de confiance en soi	10	5	5	10
Frustration	7	8	2	13
Mise à l'écart	9	6	5	10
Situation catastrophique	11	4	2	13
Privations matérielles	1	14	6	9

Les résultats sont plus complexes en ce qui concerne la représentation sociale du chômage. En effet, les trois éléments, « Problèmes financiers », « Inquiétudes pour l'avenir » et « Conséquences sur le moral » semblent centraux pour l'ensemble des individus (ainsi que l'avait constaté Moussounda), et les chômeurs âgés, en particulier, sont presque unanimes à ce propos. Les caractéristiques « Situation catastrophique » et « Frustration » montrent en revanche une asymétrie : apparemment centrales chez les plus vieux (13 sujets sur 15 les reconnaissent pour telles), elles n'ont pas du tout le même statut chez les plus jeunes, qui rejettent majoritairement la première à la périphérie et se partagent sur la seconde.

Une différence notable entre les deux groupes apparaît aussi pour l'item « Privations matérielles ». Nettement central chez les jeunes, au même titre que l'item « Problèmes financiers », il est par contre beaucoup moins important comme caractéristique du chômage dans la population des aînés. Tout cela pourrait conduire à penser que les représentations en question sont différentes d'une génération à l'autre. Certes, la faiblesse des effectifs ne permet en aucune manière de transformer ces remarques en conclusions péremptoires ; mais on tient là des indications heuristiques pour des recherches ultérieures, indications qui sont au demeurant en accord avec la théorie générale des représentations sociales. On y reviendra dans un instant.

Chaque participant à cette deuxième étude devait en en outre « justifier » librement sa réponse pour les diverses situations présentées. Les productions discursives ainsi recueillies permettent d'abord de recueillir des exemples « naturels » (qui sont autant de variations verbales sur le même schéma structural) pour les canevas de raisonnement étudiés. C'est ainsi par exemple que la mise en cause de la Rémunération donne lieu, entre autres, aux énoncés suivants, correspondant typiquement au canevas de la négation (lequel est clairement repérable dans 23 cas sur 30) :

Si ce n'est pas payé, ce n'est pas du travail
Pas de salaire égal pas de travail
S'il n'est pas payé, ce n'est pas vraiment du travail
Un travail doit être rémunérateur
Ce n'est pas du travail : c'est des loisirs, etc.

De la même manière, on relève des formulations tout à fait caractéristiques du schème étrange lors de la mise en cause du Plaisir dans 24 cas sur 30 (sur le repérage discursif des schèmes étranges, *cf.* un exemple de procédure dans l'article de Garnier, Quesnel et Rouquette, 1997). Par exemple :

Il a dû trouver un travail qui ne lui plaît pas, mais il a besoin du salaire
Le travail peut aussi se faire sans plaisir, du moment qu'on est payé à la fin du mois.

Le plaisir que peut procurer le travail apparaît davantage comme une sorte de chance dont bénéficient éventuellement certains que comme un attribut régulier et, conséquemment, définitoire de la notion. On a bien affaire à un élément périphérique de la représentation, dont la structure hiérarchisée est très nettement perceptible dans certaines remarques :

L'argent est hélas plus important que le plaisir
Il (M. Martin) devrait être heureux d'être rémunéré pour ce travail, etc.

Toutes les données recueillies montrent ainsi que la Rémunération constitue un attribut inconditionnel du Travail : lorsque l'activité présentée n'est pas rémunératrice, mais qu'on l'affirme plaisante, la plupart des individus interrogés ne la reconnaissent pas pour un travail véritable ; lorsqu'elle est par contre rémunératrice, mais qu'elle

se trouve effectuée sans plaisir, l'immense majorité des personnes la reconnaît cependant comme étant un travail, comme étant de l'ordre conceptuel du Travail. Le rôle du Plaisir n'apparaît en somme que secondairement, lorsque la Rémunération est assurée et que l'on a pour ainsi dire le choix : alors les sujets (tous chômeurs, rappelons-le) préfèrent évidemment une activité plaisante à une activité qui ne le serait pas. Cette idée de choix, et de choix second, est d'ailleurs plusieurs fois mentionnée dans les justifications recueillies :

> *En fait, on n'a pas souvent le choix. On fait ce que le patron nous dit*
> *On trouve rarement du travail qui plaît, alors on prend ce qu'on trouve*
> *Il (M. Martin) n'a pas le choix*
> *Vu la situation actuelle, on ne peut pas faire la fine bouche, on accepte n'importe quel emploi, même s'il n'est pas intéressant.*

Ainsi, l'inconditionnalité de la Rémunération ne retire pas toute importance au Plaisir dans l'économie de la représentation sociale du Travail. Cette remarque vaut d'ailleurs, sans doute, pour l'ensemble des objets de représentation sociale : toutes les composantes périphériques n'ont pas la même saillance ni le même rapport avec le système central (*cf.* Abric, 1993, et supra, 4). Certains aspects deviennent importants lorsque diverses conditions d'activation sont réunies, en particulier, comme on l'a déjà signalé, des conditions de contexte et de population.

Ce dernier point mérite sans doute qu'on y revienne dans le cas qui nous occupe. La première recherche a conduit à relever un effet propre du facteur « Âge » sur les réponses données par les participants. Lorsqu'il s'agit d'une activité non rémunérée, les chômeurs âgés sont plus nombreux à préférer le canevas de la rationalisation (le « schème étrange ») que les chômeurs jeunes, et ceci que la situation soit perçue comme réversible ou comme irréversible. Ils admettent ainsi plus facilement, en tant que collectif, qu'une activité qui n'est pas payée, mais que l'on juge agréable, puisse être tenue pour un travail. Remarquons symétriquement que lorsqu'il s'agit d'une activité sans plaisir, et au demeurant présentée comme irréversible, tous les jeunes de l'échantillon choisissent le schème étrange, alors que 3 chômeurs âgés sur 30 préfèrent le canevas de la négation (autrement dit considèrent que le Plaisir est définitoire du Travail sur le long terme).

Il se pourrait donc, sans que l'on puisse cependant être radicalement affirmatif du fait de la ténuité des phénomènes constatés, que la représentation du Travail soit en cours de modification d'une génération à l'autre. D'autres interprétations sont certes tout aussi recevables, et notamment celle qui pourrait invoquer le manque d'homogénéité des petits échantillons comparés, voire un biais de procédure. Toutefois, la possibilité d'une transformation ne saurait être *a priori* écartée de la réflexion diagnostique.

Du point de vue théorique, cette transformation hypothétique peut s'opérer de plusieurs manières. On peut disqualifier ici une transformation brutale, qui serait définie par la réalisation de deux clauses :

— L'apparition de pratiques nouvelles imposées par la situation et qui sont incompatibles avec le système central de la représentation ;

— La perception de cette situation comme irréversible.

Or, le fait que le travail ait (éventuellement ou fréquemment) un caractère jugé non plaisant ne remet pas en cause l'importance essentielle de la rémunération. Et par ailleurs, la situation de chômage n'est sans doute pas perçue comme irréversible par les participants à cette étude (tous sollicités auprès d'un même bureau de l'ANPE et de ce fait en recherche d'emploi).

Il pourrait alors s'agir d'une autre variété de transformation, dite « transformation résistante ». Dans ce cas, qui semble beaucoup plus fréquent que le précédent, les changements contradictoires auxquels les individus sont confrontés peuvent être, au moins pour un temps, justifiés par le système périphérique de la représentation disponible. Il s'agit d'une sorte d'accommodation. On assiste alors à la production et à l'utilisation de nombreux schèmes étranges, qui permettent de faire une transition entre les principes anciens et les faits nouveaux. La récurrence des schèmes étranges dans les entretiens ou les conversations peut même être considérée comme un indicateur de la transformation en cours (*cf.* Garnier *et al.*, 1997).

À supposer que le Plaisir et la Rémunération soient l'un et l'autre des éléments centraux de la représentation sociale du Travail, on aurait ici deux possibilités :

— Ou bien maximiser l'importance du Plaisir en l'absence de Rémunération
— Ou bien maximiser l'importance de la Rémunération en l'absence de Plaisir.

Or, il semble bien que chez la quasi-totalité des jeunes interrogés, seule la Rémunération soit centrale, d'où la rareté du recours à un schème étrange lorsque la Rémunération est mise en cause (*cf.* Tableau 4 ci-dessus, en condition d'irréversibilité). La question est donc celle de l'éventuelle disparition de l'élément Plaisir du système central de la représentation chez les plus jeunes, alors que cet élément semble (encore) présent chez une partie des plus âgés. Mais on ne peut pas décider ici s'il s'agit d'un vestige d'une époque antérieure ou d'un effet spécifique de sous-population (lié par exemple à la présence minoritaire de certains métiers comme les métiers d'art dans l'échantillon). Quoi qu'il en soit, en attirant l'attention et en fixant le raisonnement sur des possibilités précises, cet exemple permet de montrer la valeur heuristique et diagnostique de l'approche structurale.

Il existe enfin une troisième possibilité, inversant la perspective temporelle précédente : celle d'une transformation progressive qui s'opérerait chez les plus âgés relativement aux plus jeunes. Dans cette hypothèse, on assisterait à un accroissement de la fréquence ou de la saillance du « travail plaisant » (ou du « Plaisir au Travail »), ce qui ne contredit évidemment pas le noyau central priorisant la Rémunération. Il y aurait en fait une modification du niveau d'activation de la caractérisation par le Plaisir, sans que pour autant l'organisation de la représentation soit bouleversée. En effet, les plus âgés ont déjà une expérience du travail, ce qui n'est vraisemblablement pas le cas des plus jeunes de l'échantillon ; pour ces derniers, la fonction de rémunération de l'emploi est obnubilante (ainsi, « Privations matérielles » et « Problèmes financiers », on l'a vu, caractérisent centralement pour eux le chômage), alors que les premiers ont déjà pu éprouver, au moins pour certains d'entre eux, la fonction épanouissante

et « plaisante » du travail, au-delà de sa nécessaire rémunération. La différence de représentation entre les deux groupes serait alors liée à une différence de pratiques.

Il n'est pas sans intérêt, pour préciser davantage les choses à cet égard, de rappeler que les pratiques peuvent être saisies selon quatre facettes distinctes (*cf.* Rouquette, 2000) :

— En tant que passage à l'acte (les chômeurs âgés ont eu l'expérience du travail, pas les jeunes) ;
— En tant que répétition ou continuité (les chômeurs âgés ont connu un travail régulier ou prolongé, pas les jeunes) ;
— En tant que « façon de faire » ou mode d'action (le rôle du travail dans la vie quotidienne, en particulier dans les relations sociales, n'est éventuellement pas le même chez les uns et les autres) ;
— En tant que « calcul » (l'analyse des « coûts et bénéfices » du travail n'est pas non plus la même pour les plus âgés et les plus jeunes).

10 Représentations et pratiques sociales : le travail et le chômage

Dans son ouvrage de 1994, intitulé d'ailleurs « Pratiques sociales et Représentations », Abric (p. 230 et suivantes), avance que « la nature des liens entre pratiques et représentations est directement déterminée par la nature de la situation et plus précisément par deux de ses caractéristiques : l'autonomie de l'acteur et la présence d'affects associés à la mémoire collective. Dès lors, on peut poser que les pratiques sociales seront déterminées par les représentations :

— D'une part, dans les situations où la charge affective est forte et résulte (explicitement ou non), de la mémoire collective et de normes sociales,
— D'autre part, dans les situations où l'acteur dispose d'une autonomie – même relative – par rapport aux contraintes de la situation.

On comprend dès lors que les pratiques sociales associées au travail et au chômage vont être fortement influencées par les représentations que les individus ou les groupes développent vis-à-vis de ces deux objets. Dans les deux cas (travail et chômage), la dimension affective est omniprésente, la référence aux normes et aux valeurs incontestables, et l'autonomie du sujet, même partielle, est réelle.

L'étude des représentations sociales du travail et du chômage et de leur évolution devrait donc être une préoccupation majeure de la psychologie sociale. Plusieurs questions doivent alors être abordées. Y a-t-il une évolution de la représentation du travail historiquement et cette représentation est-elle partagée par tous les groupes sociaux ? Quelle relation existe-t-il entre représentation du travail et représentation du chômage ? Celle-ci est-elle le pendant négatif de celle-là ou s'agit-il de deux représentations distinctes ? Si ces questions sont importantes, c'est qu'elles sont essentielles pour comprendre les relations que les sujets entretiennent avec le travail, leur demande, leur vécu et le type de motivation qui les anime. Mais aussi pour analyser et comprendre le vécu du chômage et les pratiques qu'il induit.

10.1 Problématique de l'analyse du chômage

Elle est très proche de celle développée à propos de l'exclusion sociale (*cf.* Abric, 1996, p. 13 et suivantes). Il est, certes, important de connaître, d'analyser et d'agir sur les causes et les facteurs objectifs du chômage pour le réduire et permettre la reprise d'une activité professionnelle. Cependant, ces analyses objectives ne suffisent pas : leur bas niveau de connaissances, par exemple, n'explique en rien le nombre important de chômeurs non qualifiés : plus de la moitié (en moyenne) des postes de travail disponibles, ne requièrent, en effet, aucune qualification ! Le chômage doit donc être analysé également en fonction de facteurs symboliques à l'œuvre dans la situation. Les représentations sociales y jouent un rôle déterminant. Le chômeur, comme tout individu social, est en interaction avec de multiples acteurs : les membres de ses différents groupes d'appartenance (famille, groupes d'amis, groupes de jeunes, ...), les agents sociaux (employeurs, agents des ASSEDIC et de l'ANPE, par exemple) qui s'occupent de lui, les institutions et leur système de règles et de normes, etc. Chacun des éléments de ce système est producteur et récepteur d'une représentation sociale du travail et du chômage. On ne s'intéressera ici qu'à l'interaction entre deux des éléments constitutifs du système : le chômeur lui-même et ceux qui ont en charge d'essayer de l'intégrer dans le monde du travail (agents sociaux).

Le chômeur et ses représentations

L'action en direction des chômeurs supposerait – pour être plus efficace – que soit étudiés et pris en compte, un certain nombre d'éléments définissant la représentation de la situation pour les personnes concernées. Trois questions apparaissent comme essentielles :

- Quelle représentation le chômeur concerné a-t-il de lui-même ? Quels sont les fondements symboliques qui définissent son identité ? La connaissance de cette représentation est importante non seulement pour comprendre comment le sujet en question fonctionne, mais aussi pour pouvoir communiquer avec lui.
- Quelle représentation le chômeur a-t-il du travail et du chômage ? C'est-à-dire quels types de relations entretient-il avec ces objets ? Comment les vit-il et les intègre-t-il dans son système de référence et de valeurs ? Les chômeurs se vivent-ils, se représentent-ils comme exclus ? Le chômage est-il, pour eux, un problème ? Par exemple, comme nous le verrons plus loin, les différents travaux de Flament révèlent une importante transformation dans les représentations sociales du travail, en particulier chez les jeunes : l'intégration positive du « non-travail », dans cette représentation, permet d'expliquer pourquoi le chômage peut être vécu comme moins dramatique par les jeunes que ne le laissent supposer les campagnes médiatiques. C'est cette évolution de la valeur et de la représentation du travail qui permet d'anticiper et de comprendre une profonde évolution des mentalités et des pratiques associées au chômage.
- Quelle représentation l'individu (ou le groupe) concerné a-t-il des objectifs et de l'avenir qu'on lui propose ? Le bouleversement des valeurs – comme l'évolution de la valeur « travail » dont nous venons de parler – se traduit (ou se traduira) par une transformation importante des « visions du monde » partagée par certains groupes sociaux. Ces nouvelles représentations déboucheront

inéluctablement sur une modification de la définition et du vécu de la situation de chômage. On peut ainsi s'interroger sur la manière dont certains groupes se représentent l'insertion sociale. Leur image de l'insertion correspond-elle à celle de la société, véhiculée et mise en œuvre par les agents de l'intégration sociale pour qui le travail reste un élément essentiel. L'analyse de ces représentations devrait permettre de déceler certains freins et de repérer certains leviers sur lesquels il faut intervenir pour favoriser l'insertion.

Les agents sociaux et leurs représentations

Les agents sociaux en charge du problème du chômage sont, bien entendu, eux-mêmes porteurs de représentations qui vont intervenir dans leur relation au demandeur d'emploi. Trois types de questions sont essentiels :

— Quelle représentation ces agents sociaux ont-ils de leur rôle ? Comment conçoivent-ils une action de réinsertion ?
— Quelles représentations du travail et du chômage sont présentes chez les acteurs sociaux eux-mêmes ? Par exemple, la représentation que se fait tel conseiller de l'ANPE du travail et du chômage est-elle identique aux représentations des mêmes objets chez le demandeur d'emploi qu'il a en face de lui ? Il est clair que si ces deux représentations ne coïncident pas, la communication va s'avérer très difficile entre eux. Et pour une raison simple : ils ne parlent pas de la même chose, ils ne traitent pas du même problème. Ce qui est problème pour l'un (le chômage pour un agent social), n'est pas forcément problème pour l'autre (le demandeur d'emploi). On comprend alors la difficulté de toute relation d'aide, si elle ne repose pas sur une connaissance approfondie du système de références et de valeurs de l'Autre. D'où la difficulté du travail des conseillers de l'ANPE : les demandeurs d'emploi qu'ils rencontrent n'ont pas tous la même représentation du travail et du chômage et donc de leur situation. Ce qui est problème pour l'un peut, à la limite, être source de satisfaction pour l'Autre. Nous y reviendrons.
— Quelle représentation, ces agents sociaux ont-ils des populations sur lesquelles ils interviennent (et réciproquement d'ailleurs : Comment les chômeurs se représentent-ils les acteurs sociaux ?) : Quelle est la représentation d'un délinquant pour un policier ? D'un chômeur pour un agent de l'ANPE ? D'un handicapé pour un éducateur ? D'un mauvais élève pour un enseignant ? Chaque agent social, par son expérience et son système de valeurs dispose d'une forme de connaissance de l'Autre, donc d'une représentation, qui fonctionne pour lui comme un « supposé savoir » qui va agir directement sur ses pratiques et le mode de relation qu'il entretient avec le groupe concerné. Dans cet esprit, les travaux de Guimelli (1995) montrent bien comment coexistent chez les policiers, deux types de représentation sociale du délinquant (l'une centrée sur des déterminants internes propres au déviant lui-même, l'autre qui privilégient des facteurs « externes » comme le milieu social). Et chacune de ces représentations engendre des pratiques radicalement différentes face au déviant : répressives, dans le premier cas, préventives, dans l'autre. Dans le cas du chômage, il est assez évident, par exemple, que l'action d'un conseiller de l'ANPE, que le type

de relations qu'il va instaurer avec son interlocuteur, demandeur d'emploi, seront largement déterminés par la représentation qu'il se fait des demandeurs d'emploi, en général, et de celui qu'il a en face de lui, en particulier.

10.2 Recherches sur les représentations sociales du travail et du chômage

Nous allons présenter trois exemples de travaux qui s'inspirent directement de cette problématique. Une recherche de Flament (1996) étudie les représentations sociales du travail et du chômage en fonction de deux variables : l'âge des acteurs et leur niveau de qualification. On distingue donc les plus « âgés » (hommes de 50 à 60 ans) des « jeunes » (25 à 30 ans), d'une part. D'autre part, les « qualifiés » (Bac + 3 au moins) des « non qualifiés » (aucun diplôme).

Les deux questionnaires utilisés (l'un pour le travail, l'autre pour le chômage) comportaient chacun 16 items correspondant aux thèmes abordés dans la phase de pré-enquête. Les sujets devaient indiquer pour chaque questionnaire à quel point (sur une échelle â 4 niveaux), chaque item caractérisait l'objet du questionnaire. Ce type de questionnaire – appelé questionnaire de caractérisation – est devenu d'ailleurs l'un des outils privilégiés dans les recherches issues de l'approche structurale.

Les résultats obtenus montrent que la variable la plus différenciatrice est la qualification. Le niveau de qualification détermine deux représentations distinctes, aussi bien du travail que du chômage, comme le montre l'analyse des noyaux centraux obtenus.

(1) Pour le travail

Qualifiés

— Accomplissement personnel
— Nécessité d'adaptation

Non qualifiés

— Financer ses loisirs
— Besoin
— Le travail doit plaire

(2) Pour le chômage

Qualifiés

— Négatif pour la vie privée
— Absence de reconnaissance sociale
— Se sentir inutile
— Problèmes financiers

Non qualifiés

— Travail au noir
— Absence de diplômes

— Ne rien faire
— Cumuler divers revenus

Deux remarques essentielles peuvent alors être formulées. On constate que chez les qualifiés le travail reste organisé autour de la notion de valeur individuelle (se réaliser) et collective (adaptation sociale). Et que dès lors, pour eux, le chômage apparaît comme très problématique et traumatisant. Ce qui correspond à l'image communément admise et transmise par les médias. Par contre, chez les non qualifiés, se révèle une problématique radicalement différente. Le travail n'apparaît plus comme valeur : c'est sa dimension fonctionnelle qui est centrale, comme sa dimension individuelle (« financer mes loisirs »). Et par conséquent, la représentation et le vécu du chômage sont radicalement différents de ceux des qualifiés. Le chômage n'est pas un drame : il permet de ne rien faire ou de mettre en œuvre une autre forme de réponse aux besoins financiers (« travail au noir », « cumuler divers revenus »).

Cette différenciation très importante des groupes sociaux face au travail et au chômage apparaît également lorsque l'on compare les « jeunes » et les plus « âgés ». Si chez ces derniers le travail a pour noyau central les trois items : Utile socialement ; Valorisé socialement et Intégration dans la société qui témoignent bien de la valeur sociale du travail, on trouve chez les « jeunes » un noyau central radicalement différent et organisé autour de deux éléments : des contraintes et financer ses loisirs.

Résultat qui confirme une évolution fondamentale de la place du travail dans le système de valeur de la société chez certains groupes (en particulier les jeunes non qualifiés) : le travail n'apparaît plus comme une valeur centrale. Tout au plus comme un moyen de satisfaction de besoins personnels. Dès lors, pour ces derniers le chômage n'apparaît plus comme un problème dramatique : le noyau central de la représentation du chômage dans cette population est composé essentiellement d'un élément : le chômage c'est « du temps pour soi ».

On voit l'importance de ces résultats dans la compréhension des attitudes et des comportements face à l'emploi et au chômage. Les différences centrales observées dans les représentations témoignent que le chômage (ou le travail) pour les uns, n'a strictement rien à voir avec ce qu'est le chômage pour les autres. On comprend que nous sommes ici au cœur d'une difficulté probable de communication et de compréhension entre groupes sociaux. Et que ce repérage des différentes représentations devrait être un élément essentiel dans les pratiques d'intervention et de conseil face aux demandeurs d'emploi.

Une deuxième étude réalisée auprès de jeunes adultes rencontrés à l'ANPE par Joulain (1995) confirme les résultats de Flament. Elle permet, tout d'abord, de vérifier qu'il y a bien un lien entre la représentation du travail et les pratiques de recherche d'emploi. Les représentations positives du travail stimulent la recherche effective d'un poste de travail, et, inversement, les représentations négatives (c'est-à-dire pour lesquelles le travail n'est pas fondamentalement une valeur, mais une contrainte) freinent, voire bloquent complètement le comportement de recherche d'emploi.

Pour la plupart des jeunes rencontrés ici, le travail garde une place importante dans leur vie. Ainsi, 69 % des sujets l'évoquent comme une préoccupation centrale, pas

seulement en termes de moyen de gagner sa vie et de subvenir à ses besoins, mais aussi en tant qu'élément important du positionnement social. Ce résultat confirme celui obtenu lors de la grande enquête réalisée en 1991 sur ce sujet, dont les réponses aux trois questions suivantes sont éclairantes.

Aimeriez-vous pouvoir vivre sans être obligé de travailler :

— Oui 39%
— Non 55 %

Si vous aviez le choix entre une augmentation de salaire et une réduction du temps de travail, que choisiriez-vous

— Gagner plus 50 %
— Travailler moins 39 %

Avez-vous le sentiment que les Français travaillent trop ou pas assez ?

— Trop 11 %
— Pas assez 34 %

Notons cependant que la population sondée par la SOFRES est exclusivement constituée de gens qui travaillent et que la population étudiée par Joulain est constituée par des jeunes ayant fait la démarche d'aller à l'ANPE. S'il est incontestable que ces travaux témoignent de l'importance de la valeur « Travail », ils révèlent aussi un effritement important de cette valeur : plus du tiers des interviewés (39 %) ne considèrent pas le travail comme inéluctable et souhaiteraient voir son importance réduite. Cette chute du modèle traditionnel trouve son origine dans plusieurs facteurs :

Des facteurs économiques – Comme le montrait déjà en 1993 l'Institut de l'Entreprise, dans une célèbre étude sur les attitudes devant le travail, on peut bien vivre sans travailler : 35 millions de Français, à cette date, n'avaient pas de travail rémunéré ; plus de la moitié de la population (constituée par les retraités, les chômeurs, les femmes au foyer, les étudiants). Par ailleurs, le passage d'une économie dominée par la production de biens à une économie dominée par la production de services (le secteur tertiaire représente 70 % des emplois), a profondément modifié la nature du travail lui-même. Le produit du travail perd de sa matérialité, il ne correspond plus à un objet qui caractérise et symbolise la qualité du travail fourni. Le « service », en effet, s'évanouit en se réalisant et ne laisse pas de trace matérielle. On passe ainsi de la compétence professionnelle, reposant sur le métier, à une compétence relationnelle, beaucoup plus volatile et beaucoup moins intelligible. Difficile à cerner et à expliquer, le « travail quitte le devant de la scène » (*cf.* enquête Institut de l'entreprise, 1993).

Des facteurs culturels – Le développement très important de l'intérêt pour le plaisir et la satisfaction individuels, l'exaltation de la qualité de la vie, l'importance de plus en plus grande accordée aux loisirs, s'accommodent mal avec les notions de « travail-devoir », « travail-intégration sociale », c'est-à-dire avec des valeurs collectives. Et la réduction du temps de travail, légalement instituée depuis 1999, ne fera que renforcer cette inéluctable chute de l'investissement sur le travail. Le travail, désormais, ne porte plus sa fin en lui-même, il devient « travail-plaisir », « travail-épanouissement ».

Des facteurs idéologiques – Les récentes mises au chômage massif d'employés d'entreprises florissantes (comme Danone en 2000), les menaces pour l'emploi que la plupart des employés, y compris les cadres les plus fidèles, sentent peser sur eux, viennent bouleverser un élément fondamental du travail comme valeur. Le temps passé dans l'entreprise, les sacrifices ou performances qu'on y a éventuellement consentis, les investissements psycho-affectifs qu'on y a réalisés, ne sont plus pris en compte : la reconnaissance du travail effectué, la reconnaissance « par » le travail est une valeur en perdition avec l'importance naissante, mais grandissante du rôle des actionnaires dans la définition des politiques économiques et sociales des entreprises. Le rôle social et intégrateur de l'entreprise disparaît. Le travail est désormais associé à l'inquiétude : 61% des actifs ont peur de perdre leur emploi (source : Institut de l'Entreprise, 1993). Les conséquences sociales de cette évolution de la représentation du travail sont, dès lors, considérables. L'enquête réalisée par l'Institut de l'Entreprise, en 1993, « auprès de jeunes chômeurs, jette une lumière assez crue sur leurs motivations à travailler. Ce qui ne les intéresse pas, c'est la « formation », synonyme pour eux, d'échec, le « métier », donnée abstraite qui ne leur parle pas, et « l'intégration », car ils ne veulent pas d'une société dont ils sont rejetés. Ce qui les intéresse, c'est le prestige et la consommation. Le modèle de la vedette, vedette du rock, mais aussi micro-vedettes : « Carrefour » est parvenu à stabiliser la population de l'un des métiers les plus ingrats de l'hypermarché : les employés qui vont dans les rayons à la recherche des prix qui manquent à la caissière, habillés d'un jogging voyant et de patins à roulettes aux pieds – ce qui les transforme en vedettes. On comprend, à ces motivations, le succès de contre-modèles, comme celui du « dealer » de drogue, qui offrent « prestige, argent et aventure ». Tout ceci menace la cohésion sociale. Pas tellement par le risque d'une explosion, comme en 1936 ou en 1968, que par celui d'une atomisation de la société, dont témoignent la montée de l'incivisme et des corporatismes ainsi que les dérives individuelles de la drogue et de l'exclusion. Le problème clé est celui du lien social. Ce qui le tenait ferme était la croyance partagée que le progrès, l'emploi et la croissance économique allaient de pair et promettaient un avenir meilleur. Elle se dissipe. » Les travaux de Flament, comme ceux de Joulain, témoignent, néanmoins, que le travail reste encore, sinon une valeur sûre, du moins une préoccupation positive (« s'épanouir ») pour une partie de la population. Cependant, ils montrent également l'existence de profondes fractures dans les populations. Sans être indiscutable (vu l'échantillon très particulier étudié), la typologie des jeunes proposée par Joulain, en fonction des différences dans la représentation du travail est intéressante. Il définit cinq grands types d'individus possibles (*cf.* Joulain, 1995, p. 73-75) :

Le type A – Individus intégrant tout à fait le travail dans leur vie future et ayant des démarches intenses de recherches d'emploi, démarches personnelles et institutionnelles (ANPE).

Le type B – Individus montrant une forte adhésion aux valeurs travail-emploi et effectuant, eux, essentiellement des démarches à l'ANPE. Ce dernier profil serait encore celui des jeunes n'ayant aucune activité précaire et aucune rémunération, ce qui, bien évidemment, pousse à rechercher un emploi, activité, semble-t-il, incitée également par leurs proches, mais réservée aux visites à l'ANPE. Ceux qui accordent de grandes

valeurs au travail, et qui démarchent à l'ANPE, sont des jeunes (sans activité aucune, le plus souvent) vivant en couple, donc, sans doute, stimulés.

Le type C – Individus n'évoquant pas le travail quand ils pensent à l'avenir. D'ailleurs, ils n'en recherchent pas un activement, et surtout montrent peu de démarches personnelles. Les jeunes, ici, seraient plus souvent sans diplôme. Cette absence de diplôme peut expliquer qu'ils aient assez peu confiance en eux pour démarcher, et ce encore plus s'ils perçoivent bien les difficultés actuelles du marché de l'emploi. Plus largement, ils n'expriment pas une bonne image d'eux-mêmes et ont une faible croyance en leur pouvoir quant à ce qu'ils disent vouloir ou espérer faire dans l'avenir. Tout ceci est assez cohérent et explique, entre autres, le fait de ne pas trop attendre de leurs propres démarches : l'ANPE, « elle », pourra peut-être « faire quelque chose ». Si on peut parler d'une certaine désaffection du travail chez ces jeunes, elle paraît être plus réactionnelle que « volontariste ».

Le type D – Différent du précédent, même si les jeunes ont une faible activité de recherche d'emploi, car ils ont, par ailleurs, une activité socio-professionnelle précaire (« petits boulots », mais, surtout, stage de formation professionnelle et étant rémunérés). Ces faits ne stimuleraient pas la recherche d'emploi, et encore moins à l'ANPE : les jeunes n'ont pas assez de temps pour démarcher et/ou leur activité modère momentanément l'urgence du manque d'emploi... ? L'existence de ces activités se comprend d'autant mieux qu'il s'agit d'individus plus âgés (activités de « survie » psychosociale, autant que financière ?), qui, d'autre part, ont peut-être perdu leurs « illusions » vis-à-vis de l'ANPE, qu'ils connaissent, sans doute, bien déjà ? Enfin, ils ne semblent pas avoir de bons soutiens sociaux. Il conviendrait, bien entendu, d'ajouter un cinquième type révélé par les résultats de Flament.

Le type E – Pour qui le travail n'est plus une valeur ; il est même, quelquefois, une « contre-valeur » ni même le meilleur moyen de gagner sa vie. C'est une contrainte dont on peut se libérer et qui n'est que faiblement, voire pas du tout, valorisée.

Une troisième recherche d'Abric (2001), actuellement en cours, va nous permettre de voir quelle méthodologie peut être utilisée et quels types de résultats on obtient lorsque l'on s'intéresse aux représentations sociales du travail et du chômage. La méthodologie utilisée dans ce travail tend à devenir classique dans l'approche structurale des représentations, c'est pourquoi nous la présentons en détail. Les représentations sociales sont recueillies par deux démarches complémentaires : l'association et la caractérisation.

10.3 L'association

Par la place qu'il occupe dans la représentation, un élément central a toutes les chances d'être très présent dans les discours et les verbalisations concernant l'objet de la représentation. La fréquence d'apparition d'un terme – sa saillance – est donc un indicateur important de la centralité, à condition de le compléter par une information plus qualitative. On peut alors utiliser la méthode inspirée de celle proposée par Verges (1992), et qui consiste à croiser deux informations : la saillance (c'est-à-dire la fréquence observée d'un item dans la production libre d'un groupe), et l'importance attribuée à cet item par les sujets, concrétisée par le classement hiérarchique demandé

à chaque personne sur sa production. On obtient ainsi le rang d'importance moyen pour chaque item.

Par exemple : *« Donnez-nous les cinq mots ou expressions qui vous viennent spontanément à l'esprit quand on vous dit « CHÔMAGE ». Puis classez ces cinq mots selon l'importance que vous leur accordez pour caractériser le chômage ».*

Cette technique est actuellement le moyen le plus simple et le plus rapide pour un premier repérage du noyau central. Elle permet, en effet, de définir trois familles d'items :

— Les items donnés très fréquemment et considérés comme très importants : c'est dans cette famille que se trouve le noyau central.
— Ceux qui sont donnés très souvent, mais considérés comme peu importants ou ceux qui sont donnés par peu de sujets, mais avec pour eux une grande importance : il s'agit des éléments de la première périphérie de la représentation.
— Ceux qui sont donnés avec une faible saillance et une faible importance : c'est la deuxième périphérie (*cf.* tableau ci-après).

Fréquence forte	Zone du noyau central	1re périphérie
Fréquence faible	2e périphérie	2e périphérie
	Premiers rangs (importants)	Derniers rangs (peu importants)

À cette première question, on en ajoute une seconde inspirée des questionnaires de caractérisation. On propose à chaque sujet une liste de 15 items (élaborée par Milland dans ses études sur les représentations sociales du travail et du chômage) (*cf.* liste ci-après) en lui demandant de désigner les cinq items les plus importants pour lui, puis les cinq items les moins importants. On peut ainsi affecter à chaque item un score d'importance et réaliser des analyses mathématiques variées : score de fréquence, analyse factorielle, analyse de similitude, ...

*Exemple de questionnaire de caractérisation (*cf. *Milland, 2001)*

Indépendamment de l'aspect positif ou négatif du lien :

1. Cochez les 5 thèmes qui vous semblent les plus en lien avec le « CHOMAGE ».

2. Parmi les 10 thèmes qui restent, rayez les 5 les moins en lien avec « CHOMAGE ».

Le chômage a un lien

☐ avec la confiance
☐ avec le dynamisme
☐ avec l'insertion sociale
☐ avec l'argent
☐ avec les contacts (relations)
☐ avec l'autonomie
☐ avec le stress

- ☐ avec l'estime personnelle
- ☐ avec les activités annexes (loisirs)
- ☐ avec le moral
- ☐ avec le temps (rythme)
- ☐ avec l'investissement personnel
- ☐ avec votre avenir (projets)
- ☐ avec la formation
- ☐ avec le bien-être

Il s'agit donc de connaître, dans cette recherche, la représentation sociale du travail et du chômage chez des agents de l'état en charge des demandeurs d'emploi. Les résultats actuellement connus montrent l'existence, dans cette population, d'une représentation unique, c'est-à-dire collectivement partagée, et ce sur chacun des trois objets étudiés : le travail, le chômage, le demandeur d'emploi.

La représentation du travail, pour ces agents, est organisée autour d'un noyau central à trois éléments :

— L'argent
— L'insertion sociale
— L'avenir

Une représentation du travail qui correspond à la conception « traditionnelle », celle que Flament retrouve chez les plus « âgés » et les « qualifiés ». Le travail est un objet socialement valorisé, il est une valeur, associé à une fonction : « gagner sa vie ».

Quant à la représentation du « chômage », elle est en quelque sorte le reflet « négatif » du travail. Elle est organisée autour d'un noyau central composé des trois versants négatifs du travail :

— Problème d'argent
— Exclusion sociale
— Difficultés pour l'avenir

auxquels s'ajoute un quatrième élément central :

— Perte de l'estime de soi

Dans la logique de ces deux représentations, celle du demandeur d'emploi apparaît sans surprise. Elle est organisée autour de deux éléments centraux :

— La solitude
— L'angoisse

Pour ces agents, le demandeur d'emploi est donc appréhendé comme une personne affectivement et socialement déstabilisée.

C'est avec cet ensemble de représentations que l'agent aborde sa relation avec le demandeur d'emploi. Il fonctionne dans un système symbolique où le travail est une valeur sociale et le chômage un drame. Ces représentations constituent donc la grille de lecture qu'il va utiliser lors de sa rencontre avec le Chômeur.

Et effectivement, ces représentations sont celles d'un certain nombre de demandeurs d'emploi qu'il va rencontrer dans son activité professionnelle. Partageant le même système de représentation que son interlocuteur, il est évident que sa compréhension de l'Autre et sa capacité à lui fournir des conseils et une aide appropriée seront très grandes.

Mais qu'en sera-t-il dans les rencontres avec d'autres types de population (par exemple les « non qualifiés » de Flament) dont les représentations sont totalement différentes ? Celles, en particulier, pour qui le travail n'est plus une valeur, mais répond seulement à une fonction : « de l'argent » pour « mes loisirs ». Celles pour qui le chômage n'est pas un drame, voire même un problème, mais fondamentalement « du temps pour soi », un moyen de « cumuler divers revenus ». Les deux acteurs de la situation (l'agent et le demandeur d'emploi) sont dans deux « visions du monde » radicalement différentes. On comprend dès lors que dans ce cas de figure la communication, la compréhension réciproque, les possibilités de mettre en œuvre des actions vont être largement hypothéquées. Et ici, apparaît une dimension essentielle qui témoigne de la difficulté du travail social dans ce type de situation. Pour être efficace, l'agent devrait être â même de « débusquer », de « découvrir » le système de représentation de celui dont il a, pour un instant, la charge. Faute de temps ou de moyens, c'est rarement le cas. Mais la prise en compte de ces représentations sociales devrait constituer l'un des points dans la formation de ces personnels.

Cette recherche d'Abric permet d'aborder un problème théorique et méthodologique important qui se pose dans les études de représentation sociale. En effet, les représentations d'un individu donné sont, dans la quasi-totalité des cas, recueillis à partir, soit de son discours, soit de ses réponses à un questionnement plus ou moins sophistiqué. Dès lors, se pose, bien entendu, la question de l'authenticité ou de l'exhaustivité des réponses fournies. Autrement dit, un individu interrogé répond-il bien ce qu'il pense, masque-t-il bien certains éléments de sa représentation (par exemple, les moins avouables ou les plus contraires aux normes) ? Or, les travaux de Guimelli et Deschamps (2000), montrent, de manière convaincante, que certains éléments de la représentation (y compris des éléments centraux), peuvent être activés dans un certain contexte et muets dans un autre. De même, Flament (1999) insiste sur le fait que les réponses fournies à un questionnaire de représentation peuvent varier considérablement « *selon le modèle normatif activé* ». Les réponses obtenues dans une étude habituelle reflètent largement les opinions « bien vues » (ou « mal vues ») par certaines instances de références. Les étudiantes de la recherche de Flament produisent ainsi une représentation des études directement déterminée par les modèles normatifs des enseignants ou des parents.

Dès lors, dans certains contextes d'énonciation, certains éléments centraux seront masqués (« cachés ») : ce sont ceux correspondants à des *modèles contre-normatifs*. Par exemple, les sujets de Guimelli et Deschamps (2000) lorsqu'on les interroge sur leur représentation des gitans, insistent sur « Nomadisme » et « Musique » (le « bon » gitan, en quelque sorte). Cependant, si, en changeant le contexte d'énonciation, on leur demande les représentations que les autres ont des gitans, l'élément central, « Nomadisme », est toujours produit, mais associé à un autre élément central « Voleur ». On

peut penser dès lors, que la représentation des gitans est organisée autour d'un noyau central à (au moins), trois éléments : « Nomade », « Musique » (fête), « Voleur », mais que ce dernier est plus difficile à faire verbaliser dans une situation d'énonciation, parce qu'il risque de remettre en cause l'image positive que l'interviewé veut donner de lui-même.

D'où une conséquence méthodologique importante. Les études de représentation sociale devraient essayer d'utiliser systématiquement (du moins sur des objets fortement marqués par des modèles normatifs ou idéologiques), la technique des contextes de substitution. Bien qu'utilisée en psychologie sociale depuis plus de 20 ans dans les études sur les normes d'internalité, cette technique est trop peu utilisée dans les études sur les représentations sociales. Elle consiste à demander aux sujets à produire plusieurs représentations (la leur, bien entendu, mais aussi, par exemple, celle des membres de leur groupe d'appartenance, ou celle de quelqu'un qui voudrait être « bien vu », etc.). Denise Jodelet (1989b), il y a quelques années, a montré le rôle essentiel des « pratiques signifiantes » pour découvrir des aspects masqués de la représentation. Il faudrait, de même, définir les « contextes signifiants » qui permettent d'accéder à l'ensemble des éléments constituant le noyau central d'une représentation.

Dans l'étude d'Abric, dont nous parlons, cette technique de substitution est utilisée d'une façon un peu différente. Après avoir demandé aux interviewés (agents en charge de la réinsertion professionnelle) leur représentation du demandeur d'emploi, grâce à une question d'évocation (association libre), on leur pose la même question, mais formulée de la façon suivante : « *A votre avis, si l'on demandait au grand public (au français moyen), de nous donner les 5 mots ou expressions qui lui viennent à l'esprit, lorsqu'on lui dit « Demandeur d'emploi », que nous donnerait-il comme réponses ?* ».

Les résultats sont tout à fait intéressants. Quand on demande à l'agent social sa représentation du demandeur d'emploi, on découvre que cette représentation s'organise autour d'un noyau central à trois éléments :

— Difficultés
— Solitude
— Angoisse

Et quand on lui demande la représentation de ce même demandeur d'emploi chez les Français, le noyau central est :

— Problèmes
— Paresseux
— Peu motivé

Le décalage est saisissant. Il mérite d'être interrogé et analysé. Deux hypothèses peuvent alors être proposées et devront être testées dans la suite des travaux. Ou bien les jugements négatifs recueillis dans le deuxième questionnement sont partagés par l'agent lui-même, mais ne peuvent être formulés parce que « moralement inacceptables ». Ils constituent la face cachée de la représentation. Ou bien la représentation recueillie est bien celle de l'agent et il pense que le grand public, quant à lui, en a une autre très négative.

11 Conclusion

Mais bien entendu, quelle que soit l'hypothèse retenue l'information fournie dans le contexte de substitution est essentielle, car elle intervient nécessairement dans la pratique de l'agent. Qu'ils les partagent ou non, ces jugements négatifs, qu'il pense présents dans le grand public, vont intervenir dans le type de relation qu'il instaure avec le demandeur d'emploi. Car toute représentation s'intègre dans un ensemble d'autres représentations : ce que je crois être la représentation sociale des « Autres », à propos de tel objet va, consciemment ou non, influencer mon comportement, et donc, d'ailleurs, probablement à terme, transformer ma propre représentation.