



Thème de la journée

Entre continuité de la relation de service et discontinuité des activités : quelles contributions de l'ergonomie ?

Date et lieu

18 octobre 2011 – 9h30-17h30

Le Cnam, Amphi RDC , 41 rue Gay Lussac 75005 Paris

Organisateurs

Marianne Cerf (INRA)

Florence Motté (EDF R&D)

Viviane Folcher (Université Paris 8)

Présentation du thème

Vers le milieu des années 90, un nombre croissant d'ergonomes s'est intéressé au travail dans les services. La nécessaire prise en compte, dans l'analyse du travail, de l'activité du client ou de l'utilisateur, mais aussi la façon dont se construit, dans l'interaction, un rapport à l'objet au cœur de la relation de service ont fait alors l'objet de nombreux travaux. De même, ont été abordés les questions relatives à l'organisation du collectif de travail et à la santé en lien en particulier avec la gestion des incertitudes fortes inhérentes à la majorité des relations de service.

Peu de travaux se sont intéressés à la question de l'articulation dans le temps des interactions entre un professionnel et son client ou usager ou entre professionnels pour assurer la continuité de la relation de service sur le temps long. La journée devrait permettre d'aborder la façon dont les ergonomes peuvent analyser la production du service entre continuité de la relation et discontinuité des activités d'une part, et interviennent sur /transforment les situations de travail pour permettre aux professionnels de retrouver le sens et l'efficacité de leur activité au service du client ou usager d'autre part.

Cette question est d'autant plus d'actualité aujourd'hui que les rationalisations accrues du travail autour de la relation de service engendrent de nouvelles formes de discontinuités dans la relation. Tout d'abord, la segmentation accrue des tâches au sein de l'organisation peut conduire à une forme de taylorisation dans laquelle la continuité de la production du service disparaît tant aux yeux du professionnel que du client ou de l'utilisateur. Les outils mis à disposition des professionnels sont pensés pour optimiser les coûts de production du service sans que la question de la coordination entre professionnels et avec le client soit explicitement considérée. L'émergence de critères de performance et de rémunération qui se focalisent essentiellement sur l'évaluation de ce qui est réalisé lors d'interactions ponctuelles est elle aussi source de discontinuité potentielle dans la relation. La question ici est donc de s'interroger sur le système technico-organisationnel et technique qui structure la façon dont est produit le service, ce qu'un tel système est susceptible d'engendrer dans l'activité du professionnel (perte de sens, dysfonctionnements, souffrance) et ce que l'ergonome peut proposer pour remettre au centre la production d'un service efficace et qui prend sens tant pour les professionnels que pour le client ou l'utilisateur.

Cette question est aussi d'actualité car les organisations, et les clients eux-mêmes, souhaitent de plus en plus que soit traitée la diversité des attentes des clients tout en reconnaissant le client « capable » c'est-à-dire en mesure de chercher activement ce dont il a besoin concernant le service considéré. A cela s'ajoute, dans certains cas, l'absence de vision claire quant aux priorités à donner concernant les missions confiées aux professionnels ce qui conduit ces derniers à faire eux-mêmes des choix que l'organisation peut ensuite ne pas soutenir. La question ici est alors d'interroger les compétences et responsabilités attendues, ce qui est mis en œuvre par l'organisation et les agents pour les développer ou les assumer, et ce que l'ergonome peut proposer pour aider à traiter cette question.

Pour aborder ces différents points, nous proposons d'instruire la continuité de la relation discontinuité des activités dans l'articulation entre analyse du travail et contribution à la conception d'aide sous trois angles :

- celui du collectif, qu'il s'agisse du collectif impliqué dans la réalisation du service ou le collectif métier
- celui des dynamiques de travail entre les clients et les professionnels pour produire le service à la fois dans l'instant et dans le temps long de la relation,
- celui enfin de la santé des professionnels compte tenu des nouvelles formes de rationalisation de leur activité

Programme

9h30-10 h : Introduction (V. Folcher, F. Motté, M. Cerf)

10h00 -11h00 : V. Poete et C. Briec (Alternatives Ergonomiques) :

« Quand le concept du client autonome vacille, quels effets sur la santé des salariés en première ligne ? Le cas d'une entreprise de distribution de matériels de bricolage »

Pause

11h15-12h15 : C. Poret (EdF R&D-Université Paris 8).

« L'articulation invisible des acteurs de la relation de service: une condition indispensable pour répondre à la demande du client »

Déjeuner

14h30-15h30 : C.A. Gagneur (INRA- UR SenS)

« Conseiller en agriculture : au-delà de l'interaction, l'enquête ».

15h30-16h30 : P. Ughetto (LATSS, Marne la Vallée)

« Le service continu du gardien d'immeuble »

16h30-17h15 : Conclusion fil rouge : Annie Weill-Fassina