

# L'ergonomie, discipline clinique, scientifique et pratique

- 1. Une pratique en émergence**
- 2. Des travailleuses contestent leurs conditions de travail et sollicitent les chercheurs**
- 3. Vers une nouvelle discipline scientifique**
- 4. La perspective de l'ergonomie : l'action, mais nécessité de comprendre pour agir**
- 5. Le point de vue de l'activité à structurer et à confronter à celui des résultats et des conditions de production (1 et 2)**
- 6. Concevoir des environnements capacitants, une contribution de l'ergonomie à la transformation du travail**

# Une pratique en émergence

- **Des mouvements sociaux déterminants pour l'émergence d'une nouvelle pratique scientifique et le développement de l'ergonomie de langue française**
- **Des revendications qui mettent en cause les conditions de réalisation du travail et le contenu du travail lui-même**
- **Des plaintes exprimées, souvent par des travailleuses, et des difficultés de compréhension de la part de leurs représentants**
- **Alors que classiquement les recherches réalisées par les physiologistes et les psychologues sur le travail sont essentiellement réalisées en laboratoire, ces demandes incitent les chercheurs à sortir du laboratoire**
- **Wisner prend la direction du laboratoire du CNAM en 1967, constitue une équipe aux expériences professionnelles et sociales diverses. Il impulsera une dynamique qui transformera profondément les recherches sur le travail**
- **Il s'inspirera des travaux d'Ombredane et Favergé qui privilégient l'observation du travail afin de rendre compte de la manière dont il se déroule là où il se déroule et les entretiens avec les travailleurs**
- **Wisner trace pour la physiologie un chemin analogue. Il donne un sens à l'activité de travail en faisant se rejoindre la physiologie et la psychologie au sein de l'analyse de l'activité**

# Des travailleurs contestent leurs conditions de travail et sollicitent les chercheurs

- **Mon exposé privilégie les questions posées par les ouvrières réalisant des travaux répétitifs sous contrainte de temps**
- **Mais elles ne sont pas les seules à solliciter l'expertise des chercheurs qui ne se précipitent pas pour répondre à ces demandes (ex des multiples demandes des cheminots)**
- **Avec Laville et Richard, Wisner expérimente le déplacement des lieux d'interrogation par une sortie du laboratoire**
- **Enquête réalisée hors situations de travail (refus des directions)**
- **Résultats largement diffusés et présentés dans le cadre d'une formation sur « le travail au rendement » (référence aux travaux de Bégoïn sur le travail et la fatigue (téléphonistes et mécanographes)**
- **Plus tard (1969), demande des syndicalistes de la Thomson**
- **La direction de l'usine qui fait face à des problèmes de qualité, des difficultés de recrutement, etc. accepte de recevoir Wisner après une demande qui porte sur les « conséquences du travail répétitif sous cadence sur la santé des travailleurs et les accidents**
- **Pour les physiologistes et les psychologues, la sortie du laboratoire que cette recherche exige, il s'agit d'une rupture avec les itinéraires classiques de la recherche**

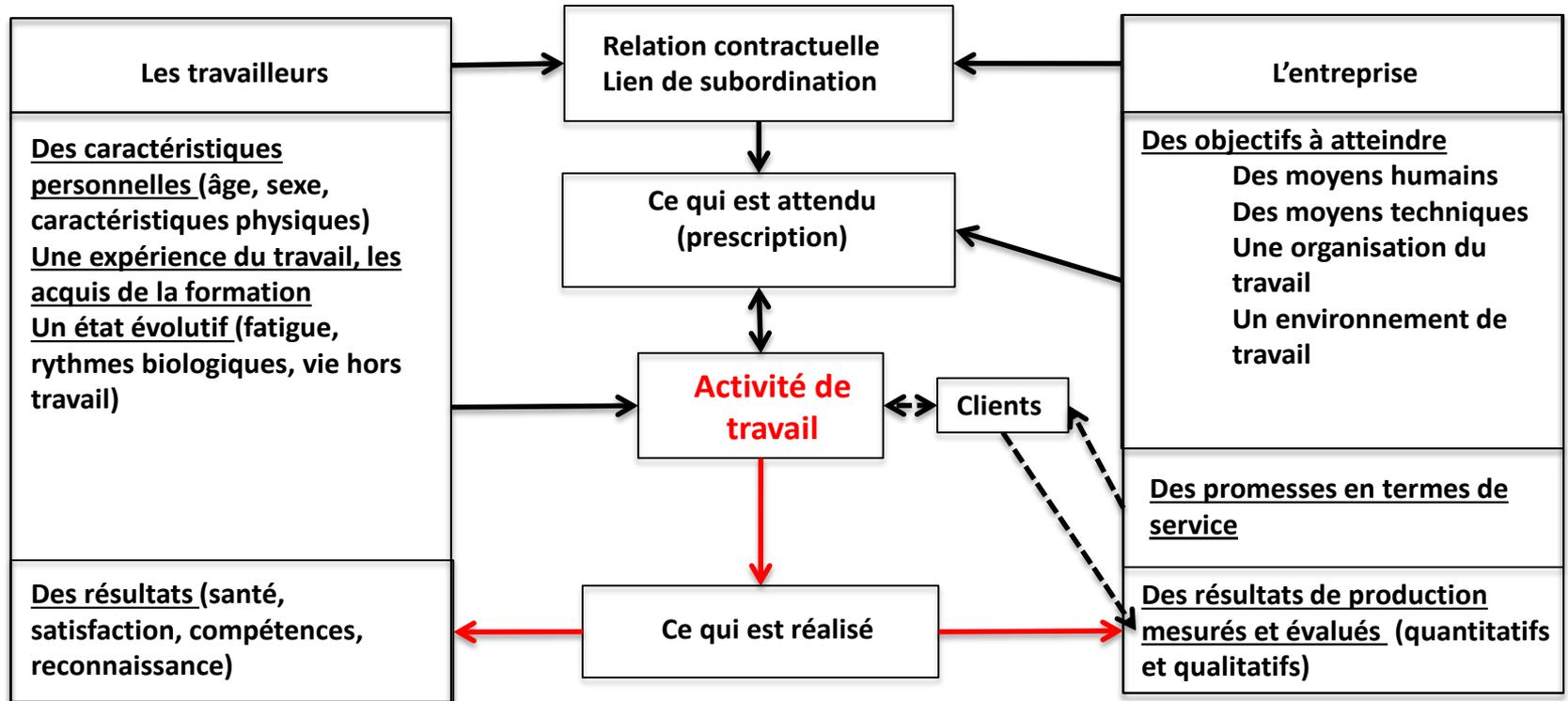
# Vers une nouvelle discipline scientifique

- **Perplexité des chercheurs face à une situation qu'ils ont du mal à saisir et à mettre en relation avec les plaintes exprimées**
- **Décision qu'une chercheuse suivra la formation sur la chaîne école et qu'elle travaillera plusieurs semaines sur la chaîne**
- **Cette expérience fit apparaître clairement la nécessité de l'apport spécifique des travailleurs et l'explicitation des variables de l'organisation et du travail des ouvrières qu'il convenait de caractériser et de mettre en relation au cours du temps**
- **Cette pratique s'est développée avec difficulté**
  - **Une sorte de révolution dans un univers figé de la recherche où les chercheurs allaient sur le terrain pour y trouver des situations conformes à leurs modèles et valider les résultats de leurs expérimentations**
  - **Aller sur le terrain pour enquêter, analyser, comprendre le réel était considéré comme une hérésie, cette pratique allant à l'encontre des modèles dominants**
  - **Cette controverse laboratoire vs terrain ne relevait pas d'abord d'une question de méthodes mais d'une position quant à la définition d'un objet d'étude et donc, les conditions et modalités de constitution de connaissances valables sur l'homme au travail, dans une perspective d'action**
- **Cette pratique correspond à un changement de paradigme et concerne la théorie, les méthodes, les manières de voir**

# La perspective de l'ergonomie : l'action, mais la nécessité de comprendre pour agir

- **L'action de l'ergonome est située, dans ses relations avec le fonctionnement technique, social, économique des organisations**
- **L'activité de travail doit donc être analysée d'un double point de vue**
  - **Celui des travailleurs considérés dans leur singularité (santé, expérience, perspectives, histoire)**
  - **Celui de l'organisation (objectifs de production, ressources mobilisables, résultats)**
- **Le développement des activités de service a introduit un nouvel acteur : le client, l'utilisateur qui a lui-même ses propres attentes, objectifs, et qui interagit avec les salariés qui sont parfois sommés de concilier l'inconciliable sans qu'ils disposent toujours du soutien indispensable pour résoudre les problèmes auxquels ils sont confrontés**
- **La dimension économique est prédominante dans les organisations et prend la forme de la prescription qui s'impose : la tâche à réaliser qui s'impose, en adéquation avec les résultats anticipés qui eux-mêmes correspondent aux objectifs que se fixe l'entreprise**
- **Dans la réalité, les conditions réelles de travail correspondent rarement totalement à ce qui a été déterminé, même si les résultats atteints correspondent aux attentes (ex opératrices Thomson)**

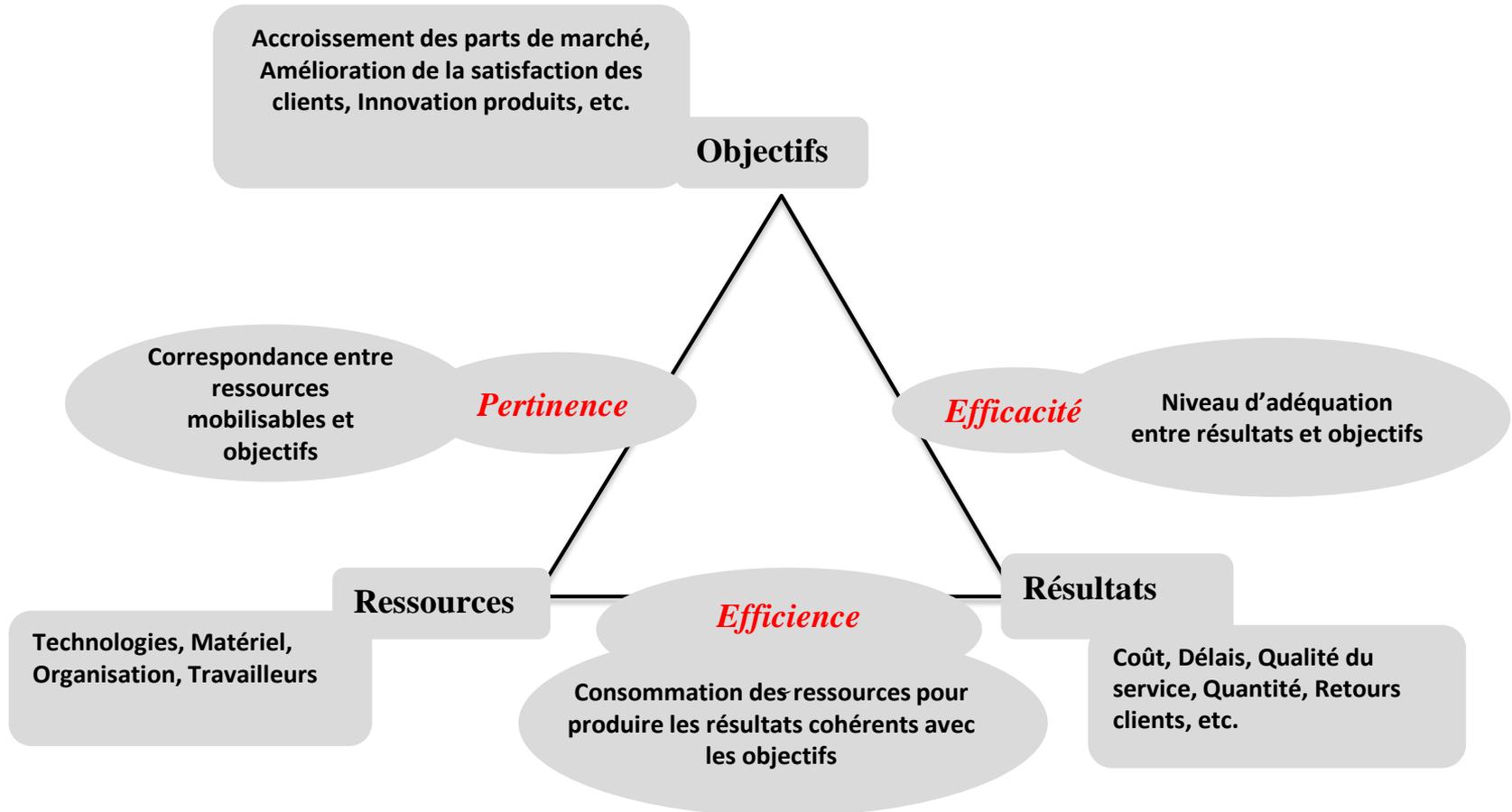
## Fonction intégratrice de l'activité de travail



# **Le point de vue de l'activité à structurer et à confronter à celui des résultats et des conditions de production (1)**

- **Le fonctionnement des organisations est structuré par**
  - **Le point de vue des résultats du travail**
  - **Celui des ressources, considérées comme nécessaires et organisées pour atteindre les résultats conformes aux objectifs**
- **L'analyse de l'activité permet de faire une autre lecture du fonctionnement de l'entreprise. Elle enrichit la compréhension, elle permet de s'interroger collectivement sur le dimensionnement et l'organisation des ressources**

# Modèle gestionnaire : des points de vue structurés dans l'entreprise

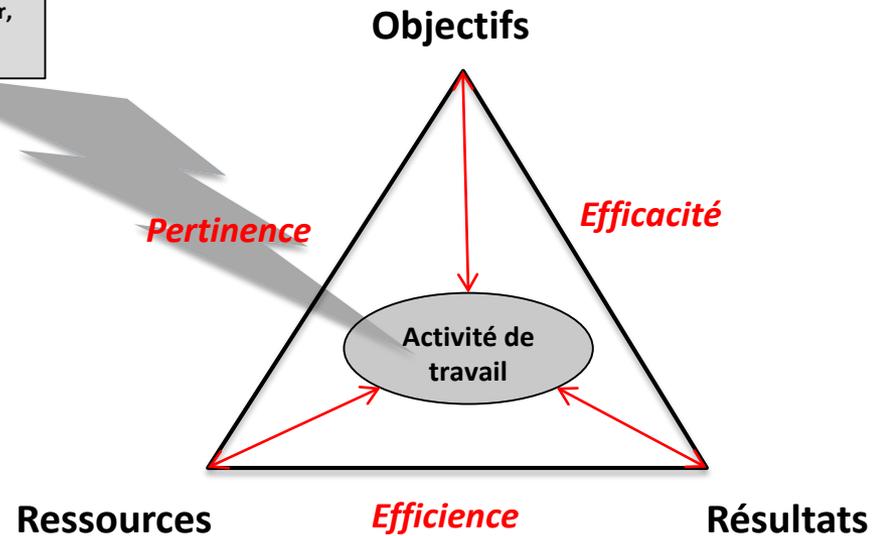
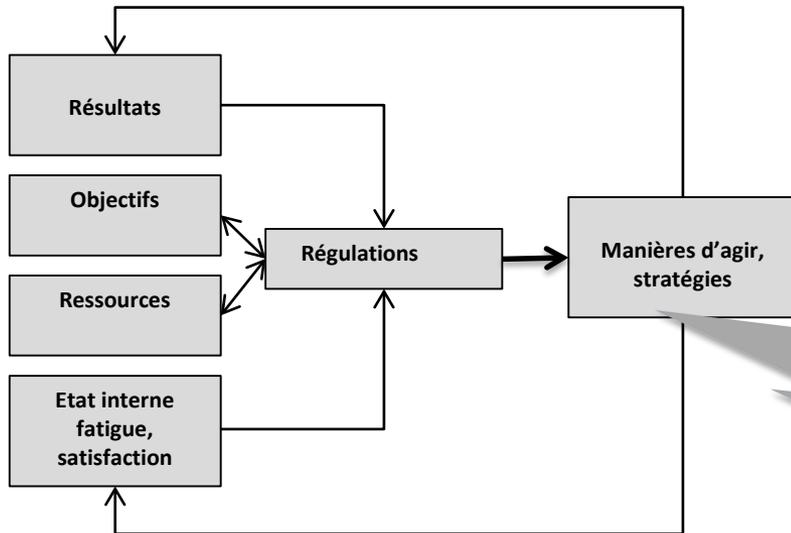


# **Le point de vue de l'activité à structurer et à confronter à celui des résultats et des conditions de production (2)**

- **Cette démarche de confrontation des points de vue permet de jeter les bases d'une autre manière de gérer les ressources humaines et de concevoir les moyens de travail et leur organisation permettant de mieux articuler le social et l'économique**
- **Les stratégies opératoires résultent de compromis qui tiennent compte**
  - **Des objectifs définis par l'entreprise et des résultats du travail**
  - **Des ressources (ou moyens de travail mis à disposition) et des résultats produits au regard des objectifs fixés par l'entreprise**
  - **Des objectifs que les travailleurs se fixent, au regard de leurs capacités et des possibilités d'action dont ils disposent**

# Le point de vue du travail, une manière de lire le fonctionnement des organisations

Activité des travailleurs combinant de façon différenciée les ressources pour faire face à l'instabilité du système atteindre les objectifs de l'entreprise et les leurs



# Concevoir des environnements capacitants, une contribution de l'ergonomie à la transformation du travail

- **Le diagnostic ergonomique est une création originale, spécifique, singulière qui tente de rendre compte de la manière dont différentes exigences et contraintes sont intégrées, transformées, dans l'activité de travail observée**
- **Ce diagnostic doit témoigner, si possible mieux, en tous cas différemment, des représentations antérieures, des éventuelles difficultés rencontrées dans le travail, également ce qui est positif, et qui ont fait l'objet de la demande**
- **Traditionnellement l'analyse du travail débouchait sur des recommandations, sans certitude que ces recommandations atteignent et convainquent ceux qui jouent un rôle déterminant dans la définition des actions à venir.**
- **Le diagnostic ergonomique ne peut s'imposer. Il doit être partagé par un large éventail d'acteurs dont les points de vue, les enjeux peuvent diverger, voire être antagoniques. Le diagnostic doit donc être mis en circulation, débattu confronté aux diverses représentations**
- **La perspective dans laquelle l'action s'inscrit est celle du pouvoir d'agir, de l'accroissement des marges de manœuvre afin d'élargir le spectre des possibilités d'actions que les capacités individuelles et collectives offrent**

