

Evolutiones technologiques et populations au travail

Philippe Davezies

Mots clés : Ergonomie, aptitude, collectif.

Rapport de synthèse au XXVème congrès de la SELF. Publié dans Le travail humain n° 4, 1990, p 352-356.

Les communications qui nous ont été présentées au cours de cette séance témoignent de la cohérence et de la richesse des interrogations portées par l'ergonomie sur les populations au travail.

Les questions abordées se sont développées selon trois axes, trois thèmes qui apparaissent étroitement liés:

- Le premier thème concerne ce qu'il est coutume d'appeler l'aptitude, question derrière laquelle les ergonomes pointent les phénomènes de variabilité et l'omniprésence des différences inter et intra individuelles,

- au delà de ces différences, ou plus justement à partir de l'analyse de ces différences, il est possible d'aborder le thème de la constitution et du fonctionnement des collectifs de travail,

- enfin la réflexion sur les populations au travail pose une question, qui à mon sens doit être examinée à la lumière des deux précédentes: la question de la santé.

1°) Aptitudes et différences inter individuelles

Il est très frappant pour moi, qui vient de la médecine du travail, de mesurer à quel point, en la confrontant à la réalité, l'ergonomie a retravaillé la question des aptitudes jusqu'à dégager derrière une vieille notion chargée d'idéologie un champ d'analyse et de réflexion dont on ne perçoit pas aujourd'hui la limite.

La question des aptitudes est abordée par l'ergonomie non plus en terme d'écart à une norme imaginaire, mais comme recouvrant un phénomène de variabilité irréductible qui à ce titre doit être pensée comme constitutif de l'expérience du travail.

Le modèle de Bouisset formalise ce dépassement du modèle taylorien d'un individu considéré comme un système fermé d'aptitudes fixes. D'un individu dont le comportement, dont les performances pourraient être prévues à partir de la connaissance, de la mesure de ces aptitudes.

Le handicap n'est plus considéré comme une caractéristique de l'individu, comme une fatalité, mais comme dérivant d'une situation. Le caractère ouvert du modèle se manifeste par une attention à la question des coûts pour l'individu et aux modalités à chaque fois spécifiques de la prévention.

Pour l'ergonome, le problème du handicap n'est qu'une des formes sous lesquelles se manifeste la variabilité inter et intra individuelle. C'est l'aspect universel, incontournable de la variabilité qui fait du vieillissement le paradigme de la réflexion de l'ergonomie sur cette question.

L'étude présentée par Marin-Lamelllet s'inscrit dans cette tradition. Ces auteurs étudient l'effet d'un dispositif de guidage embarqué sur les stratégies mises en oeuvre par des individus d'âges différents lors d'une tâche de conduite de véhicule.

Une fois de plus, l'ergonomie montre que le strict assujettissement du sujet à une machine défavorise les travailleurs vieillissants en les empêchant de faire appel à leur expérience.

Une question voisine est posée par Pottier mais avec une conceptualisation qui ouvre encore la réflexion.

Pottier étudie l'effet des différences de style cognitif sur le comportement visuel des conducteurs. Les sujets sont classés selon une dimension mise en évidence par la psychologie différentielle: leur capacité à isoler un élément dans un champ.

On distingue en effet des sujets dont la perception du champ est plutôt globale, ce sont les dépendants du champ, et d'autres, les indépendants du champ, chez lesquelles elle est plus analytique. L'expérimentation qui nous est présentée montre que la détection des signaux routiers est moins bonne chez les sujets dépendants du champ et ceci d'autant plus que la contrainte temporelle et le bruit visuel, créé principalement par les panneaux publicitaires, sont importants. Ces constatations sont évidemment en faveur d'un meilleur dégagement des signaux routiers.

Mais au delà de ses résultats la nature même des concepts utilisés incite à pousser la réflexion.

En effet cette étude introduit une notion qui témoigne de la complexité du problème posé : la notion de style cognitif.

La dimension dépendance / indépendance à l'égard du champ définit une différence de style cognitif plus qu'une différence d'aptitude. C'est ainsi que dépendants et indépendants du champ diffèrent par de nombreuses caractéristiques. Les sujets indépendants du champ manifestent par exemple un potentiel d'agressivité plus grand que les dépendants du champ.

Envisagés sous cet aspect, les différences de stratégies ne sont plus conçues comme mécanisme de compensation des différences d'aptitude mais comme le reflet d'une différence qualitative du rapport au monde.

A partir de là, l'existence de styles cognitifs différents permet de postuler dans une même situation expérimentale la construction d'objets situationnels dynamiques eux mêmes différents par rapport auxquels ce n'est plus seulement la *conspicuity*, la visibilité mais la *relevance* du panneau, le potentiel de rupture qu'il introduit dans le cours d'action, qui doit être envisagé

Des différences d'aptitude aux différences de style, la réflexion ergonomique sur les populations au travail manifeste, nous le voyons, son potentiel de questionnement.

Le travail de Saily se situe, lui, dans une autre dimension. Le débat a souligné les risques qu'il y a à prendre au mot le discours de la direction sur l'aptitude de ses salariés. Mais la démarche présentée constitue en même temps une subversion de la notion d'aptitude. A partir des travaux classiques sur les processus d'exclusion dus à l'âge, une équipe multidisciplinaire reprend la question des aptitudes en jugeant non plus la capacité des hommes mais la capacité des postes à entraîner des inaptitudes ou à tolérer le vieillissement de la population. C'est en fait l'aptitude du poste qui est jugée de façon à permettre une prévision et une adaptation des systèmes techniques à l'évolution des populations au travail.

Cette conception prospective de l'aptitude, orientée vers une anticipation des inadaptations en vue de leur prévention est susceptible d'ouvrir des perspectives pour de nombreux médecins du travail dans les secteurs où le personnel est assuré de son - emploi.

2°) Le collectif

L'ergonomie ne se contente pas de rejeter l'image d'un travailleur comme assemblage d'aptitudes élémentaires. Elle conteste évidemment une vision selon laquelle le travail serait exécuté par une simple juxtaposition d'individus uniquement liés par la tâche à accomplir.

La dimension du collectif est abordée par l'étude de Pellegrin.

Cette contribution illustre une fois de plus la richesse des analyses inspirées des travaux de Theureau et Pinski : recueil d'un matériel riche, reconstitution minutieuse d'une chronique de l'activité, auto confrontation.

Résultat: les critères de performance par lesquels la direction SNCF juge l'efficacité de l'entreprise et à partir desquels sont conçus les outils informatiques ne recouvrent pas les préoccupations des opérateurs.

Alors que la stratégie commerciale de la direction de la SNCF est orientée wagon, les opérateurs du triage parlent voie ou train.

Mais l'originalité de cette communication tient à la façon dont le collectif nous est montré.

Les communications, au sein du groupe de triage, ont un rythme propre, un rythme qui est utilisé par les opérateurs pour gérer leurs variations individuelles de rythme, un tempo qui marque le temps commun du groupe..

Pellegrin nous montre donc le collectif comme affrontement au problème de la variabilité inter et intra individuelle.

C'est l'affrontement à la non coïncidence des rythmes, voire à l'impossibilité de la coïncidence des rythmes qui structure le collectif.

En pointant ainsi derrière le problème classique de la variabilité, la question du collectif Pellegrin nous donne à penser. En effet, parler de tempo et non de rythme pose le collectif comme espace de jeu, comme espace potentiel ouvert à l'interprétation. Poser le collectif comme affrontement à l'impossible de la coïncidence permet de le poser comme espace de la reconnaissance.

Envisagée de cette façon, la question du collectif nous conduit directement au troisième axe qui structure la réflexion des ergonomes sur les populations au travail, celui de la santé.

3°) La santé

La communication de Martin et Elias montre bien comment la question de la santé au travail est liée à celle des représentations individuelles et collectives de l'expérience du travail.

Mais il est peut être possible de faire l'économie des notions véhiculées par la psychosociologie pour en rendre compte.

Les développements de la psychopathologie font dépendre la santé au travail de la capacité à maintenir ouverte l'élaboration jamais achevée de l'expérience du travail, le contraire de la santé étant à rechercher du côté de la fermeture de ce processus sur ce que Christophe Dejours appelle l'idéologie défensive de métier.

La question est délacée par la psychopathologie de la représentation elle-même à la dynamique de la représentation.

Dans cette perspective, les travaux ergonomiques ne sont-ils pas porteurs d'une réflexion qui situe justement l'expérience du travail comme ouverture, comme dynamique ?

Si la santé au travail peut être entendue comme capacité à donner sens à l'expérience du travail. Alors la description qu'en donne l'ergonomie - expérience de la différence entre le travail réel et le travail théorique, expérience de la différence entre l'éprouvé, et sa représentation, expérience de la différence entre soi et l'autre - cette description ne constitue-t-elle pas un outil de réappropriation de leur expérience par les populations au travail et par là même un outil de construction de la santé au travail ?

Mais la santé n'est pas le seul enjeu de la capacité des travailleurs ... penser leur expérience.

J.C. Marquié a évoqué les problèmes que pose aux populations au travail l'instauration d'un changement qui établit une rupture avec les savoirs et l'expérience antérieure.

Or, on peut raisonnablement penser que ce qui fonde la résistance au changement ne se trouve pas uniquement dans le futur.

Ce qui fonde la résistance au changement c'est aussi et peut-être essentiellement ce qui, dans la situation actuelle, échappe à la représentation, l'informulé contre lequel le collectif organise son système de défense.

Si le changement est redouté, c'est probablement en partie à cause de la menace qu'il représente pour ces mécanismes de défense.

En d'autres termes, c'est ce qui, du passé, échappe à la représentation, qui rend pesante la marche en avant.

Une telle conception que je livre à titre d'interrogation pourrait nous conduire à faire de l'élaboration, de la réappropriation de leur expérience par les populations au travail un facteur décisif de leur capacité à faire le deuil des anciennes organisations.

Un facteur décisif de leur capacité ...à affronter les changements qui leur sont imposés.

Sous ce point de vue, l'objectif de l'intervention ergonomique pourrait consister dans nombre de cas non seulement à permettre aux ingénieurs de concevoir des systèmes plus conformes à la réalité du travail, comme l'évoquent les travaux de ce congrès mais aussi à aider les populations concernées à ramasser leur expérience du travail pour pouvoir la rejouer dans leur confrontation au changement technologique...

Fichier daté du 12/10/1989