



CAIRN . INFO

65-79

CHERCHER, REPÉRER, AVANCER

Distribution électronique Cairn pour Martin Média © Martin Média. Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, de reproduire (notamment par photocopie) partiellement ou totalement le présent article, de le stocker dans une banque de données ou de le communiquer au public sous quelque forme et de quelque manière que ce soit.

SUBJECTIVITÉ, ACTIVITÉ DE SERVICE ET PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

Olivier Blandin

ATEMIS

Maître de conférences associé, Université Paris-Diderot, Paris-7

71, route de Dieppe, 76150 Maromme

Français *Les salariés mobilisés dans des activités de service, et plus particulièrement ceux en situation de face à face avec les bénéficiaires, sont confrontés à devoir faire le lien entre les sollicitations singulières des bénéficiaires et le cadre prescrit. Ces situations d'arbitrage nécessitent l'engagement de leur subjectivité, mais peuvent également mettre celle-ci à rude épreuve. Prendre en charge ces situations est à la fois un enjeu de santé, mais aussi un enjeu de performance. Il s'agit, pour les entreprises, de sortir de la tentative de vouloir appréhender les activités de service selon des modèles issus de l'expérience du monde industriel taylorien. Cette posture suppose en particulier la mise en débat du travail réel.*

Mots-clés activité de service performance processus d'arbitrage subjectivité santé

English ***Subjectivity, Services and Economic Performance***
Workers from the service industries, and more particularly those who are working face to face with beneficiaries, must balance the specific demands of beneficiaries and the demands of a prescribed framework. These situations of arbitration involve their subjectivity, but they can also test it severely. Dealing with these situations puts both health and performance at stake. Companies need to escape the temptation of apprehending services on the pattern of experiences from the Taylorian industrial world. This position requires putting real work into question.

Keywords services performance arbitration process subjectivity health

Español ***Subjetividad, actividad de servicio y resultados económicos***
Los empleados involucrados en las actividades de servicios, en particular los que trabajan directamente con los beneficiarios, están confrontados a un esfuerzo de concertación entre las situaciones individuales de los beneficiarios y el marco prescrito. Estas situaciones de arbitraje requieren la intervención de su subjetividad, pero también la pueden poner a prueba. Manejar estas situaciones es a la vez una cuestión de salud y una cuestión de desempeño. Para las empresas, se trata de salir de la tentativa de aprehender las actividades de servicio por medio de modelos derivados de la experiencia del mundo industrial taylorista. Esta postura implica, en particular, el debate sobre el trabajo real.

Palabras claves actividad de servicio desempeño proceso de arbitraje subjetividad salud