

## ***Nouvelles sources de prescription, nouvelles questions, nouvelles dynamiques d'intervention***

François Hubault

L'économie servicielle bouscule complètement le rapport de prescription<sup>1</sup>. La production devenant irréductiblement *co-production*, la coopération prend une place inédite. Elle acquiert le statut de condition organisationnelle stratégique. Or, la coopération ne se prescrit pas, pas plus que l'autonomie et la subjectivité dont elle est une expression essentielle. L'ergonomie ne peut pas ne pas en être affectée dans sa manière même de considérer la prescription...

Rappelons que l'économie servicielle se caractérise par certains traits.

D'abord, l'incertitude sur les conditions de réalisation de sa production. Dans le service, le problème n'est pas tant que la production se passe toujours autrement que prévu, c'est surtout qu'on ne peut plus vraiment prévoir : la coopération introduit en effet un protagoniste, le bénéficiaire, dont l'activité propre est ni prescriptible ni prévisible. Découlant très directement de cette considération, un autre problème émerge alors : précisément parce que le service est toujours *co-produit*, la qualité du service procède d'un processus qui se règle dans l'*inter-activité*, de sorte que les critères de description de la qualité n'ont plus la stabilité qu'on connaît dans la production industrielle. A l'arrivée, on comprend que prescrire le service suppose de distinguer dans le service, entre la part stabilisable/ée, standard – la dimension de la *prestation* –, et la part émergente, *co-construite* dans la dynamique même de l'*inter-activité* – la dimension de la *relation* –, la complémentarité que l'on espère entre ces deux modalités dépendant de la compréhension que l'on a de leur radicale hétérogénéité (Hubault & al., 2011).

La dimension immatérielle, ensuite. L'industrie délivre des "produits" dont la tangibilité objective la réalité matérielle et autorise ce faisant une évaluation non polémique des qualités ; le service est par essence immatériel, non tangible. Il est *vécu*, et doublement pourrait-on dire : dans son effet tout autant que dans la manière de le rendre, de sorte que son existence est inévitablement problématique : elle procède d'un *accord à construire* sur sa réalité même, a fortiori sur sa valeur, autrement dit ses qualités.

---

<sup>1</sup> *Béguin* fait ici une remarque similaire pour justifier la nécessité de penser le travail agricole qu'avec les modèles-méthodes que l'ergonomie a mis en place pour traiter du travail industriel

Il faut d'ailleurs aussitôt ajouter que cette intrication du résultat et de la façon<sup>2</sup> rend la césure opérationnelle entre la production et le «produit» impropre – alors qu'elle est au principe de toute l'organisation industrielle, et pas seulement l'organisation taylorienne ... –, ce qui invite à penser le *processus*, et sa rationalisation, en termes moins séquentiels, diachroniques. La même raison fait que l'innovation est beaucoup moins indexée au progrès technique dans l'économie du service que dans l'industrie<sup>3</sup> : elle est avant tout organisationnelle puisque le service est affaire de coopération entre les "producteurs" et entre ceux-ci et le(s) bénéficiaire(s). Il en découle que le travail, l'*activité* de travail, devient véritablement stratégique dans le processus d'innovation : alors que l'expérience du travail n'est que très exceptionnellement réinvestie dans le processus d'innovation industrielle, elle est centrale dans le service où l'innovation relève ainsi moins directement des sciences de l'ingénieur que des sciences du travail...

Il résulte de ces considérations que dans l'économie du service, la prescription ne *remonte* plus du résultat visé aux conditions de réalisation – avec ensuite son corolaire en termes de contrôle, du processus et du résultat –, mais procède plutôt d'une *logique d'accompagnement* (développement, soutien) de la capacité à coopérer dans le cours de l'action productive.

Ainsi, les formes nouvelles de l'organisation servicielle changent les conditions de l'activité.

La coopération et l'immatérialité qui président à cette évolution impliquent un engagement de la *subjectivité* qui n'est certes pas tout à fait nouveau dans son principe, mais radicalement différent dans la place qu'il commande de lui faire dans les modèles de l'activité (*Debuc*<sup>4</sup>). De même, repenser l'enjeu de la distinction entre donnée, information, connaissance<sup>5</sup> est plus que jamais nécessaire dans des activités où le jugement est aussi conséquent dans la relation productive (*Dugué*).

---

<sup>2</sup> En distinguant le *care* et le *cure*, on insiste précisément sur cette différence entre la prestation (*cure*) et la relation (*care*) de soin, mais de manière au final paradoxale, car il est tout autant en jeu de faire cette différence pour établir que la qualité du soin combine des dimensions hétérogènes – donner un soin et prendre soin – ... mais aussi de rendre évident, à l'inverse, qu'on ne peut pas pousser cette distinction sans vider le soin lui-même de toute qualité concrète ...

<sup>3</sup> Une conséquence importante concerne le chômage : dans l'économie industrielle « classique », l'innovation passe nécessairement par l'innovation technologique qui raisonne substitution Capital/Travail du fait qu'on y pense le travail seulement en termes d'emploi : d'où la spirale du chômage engendrée par le processus qui prétend en sortir en investissant massivement dans les nouvelles technologies ... La serviciatisation de l'économie – l'idée de mettre l'industrie au service des services –, c'est le moyen de sortir de ce schéma en repensant la place de la coopération dans la stratégie de croissance – c'est d'ailleurs cette option que soutient l'"économie de la fonctionnalité"... (du Tertre, 2007 ; 2011)

<sup>4</sup> Les *noms en italiques* renvoient aux contributions des auteurs dans cet ouvrage

<sup>5</sup> Une information est une interprétation orientée vers l'action ; une connaissance s'ordonne par rapport au savoir académique ou expérientiel accumulé... de sorte que l'activité s'organise par rapport aux données qu'elle traite non pas en termes de calcul (*data processing*) mais de décision que lui permettent les « formes de pensée » (du Tertre, 2001) qui la soutiennent. Ce disant, mettre la subjectivité au centre de

Coopérer signifie se rendre sensible à ce qui arrive à l'autre dans la réalisation d'une action partagée, qui nous intéresse ensemble. C'est une dimension qui s'ancre dans le *quotidien*, ce temps de l'activité et de l'ordre effectif des choses ; la coopération sollicite une *présence* où la subjectivité investit un espace et un temps résolument *habités* (Hubault, 2004).

De ces considérations, il résulte alors que, plus encore que dans l'industrie, le rapport social de travail dans le service échappe à la seule détermination du rapport salarial.

Il n'est peut-être pas inutile de rappeler ici que le concept d'activité indique par lui-même que le travail réel échappe au rapport de stricte subordination et témoigne d'une liberté qui permet au sujet à la fois de réaliser la tâche dans le monde réel et de se réaliser dans l'espace subjectif – par quoi il se joue que l'expérience de travail ne peut jamais se réduire à une expérience de la domination. Mais cette *in*-subordination change d'échelle et de principe avec l'activité servicielle : elle ne procède plus des mêmes seules raisons. Penser l'activité en termes de *rapport serviciel de travail* est dès lors le ressort pour porter l'analyse ergonomique à hauteur des enjeux qui s'attachent à ce basculement théorique et politique.

Une conséquence, et pas des moindres, concerne évidemment le management, très impliqué par ces évolutions qui affectent le rapport de prescription. A commencer peut-être par celui qui soutient l'activité de management elle-même. Penser *le travail de management* demande en effet de poser son activité au croisement de modes de coopération – verticale, horizontale, transverse – où sa subjectivité est engagée dans ce que nous appelons une relation de service interne. De ce fait, la professionnalisation du management, et par le fait l'outillage gestionnaire de sa compétence, dépend plus de l'élaboration d'une doctrine qui repense le rapport de l'activité à la prescription que du perfectionnement de l'instrumentation en place.

Les nouvelles formes de l'organisation servicielle changent en effet le modèle économique du management.

Au fondement du management, il y a l'ambition de pouvoir compenser l'absence-éloignement du manager, par un dispositif ad hoc de renseignement qui l'autorise à faire l'économie de l'expérience que vivent ses subordonnés sur le terrain (*Guérin*). Quelque problématique qu'une telle posture ait toujours été, donc dans l'industrie déjà, elle devient proprement intenable dans le service où la co-opération ne peut pas être pilotée de loin ... Mais il faut bien voir que la nécessité d'*être là, quand et où "ça"* se passe pour comprendre ce qui s'y joue, ... inverse le rapport d'objectivité : à la différence de la définition classique où l'objectivité s'indexe sur la distance qui étalonne de pouvoir parler des choses à la mesure de n'y être pas directement mêlé, les "faits" ne peuvent être établis dans la dynamique de la relation qu'en y étant partie prenante, à la mesure donc

---

l'activité nous sort du paradigme computationnel de la rationalité limitée pour penser l'activité dans la perspective des choix qu'elle sollicite des sujets qui s'y engagent.

de l'intimité nécessaire pour la vivre. Une proximité où la subjectivité prend alors toute sa part : l'efficacité du manager repose ainsi sur le mode d'engagement de sa subjectivité dont ni le reporting ni la comptabilité ne peuvent le dispenser sans risquer de tout savoir ... mais rien comprendre.

Cette exigence de proximité est tout autant à considérer du point de vue de l'horizon que le management est attendu de donner à ce qui se joue là où "ça" se passe : la capacité des subordonnés à s'engager localement dépend de la confiance qu'ils doivent avoir dans la manière dont "on" s'inquiète de la manière dont "ça" participe à des finalités plus vastes : certes, donc, la manière dont l'opérationnel contribue au stratégique, mais tout aussi bien comment ce qui s'engage dans le faire *agit* au plan du bien commun, du "vivre ensemble", de la culture, de la société ... Cette fonction essentielle de *relier les plans* (Heddad et Biquand) est la raison même de dégager le management de la gestion – qui n'en est qu'un instrument –, et de penser le *travail de management* dans la visée d'une performance plus vaste que celle de la gestion qui ne parvient guère à regarder au-delà du périmètre étroit du résultat, aujourd'hui du moins. D'où notre conviction, alors, que la professionnalisation du management passe moins par le perfectionnement de l'outillage gestionnaire de mesure que par le développement d'une pensée, nous dirions volontiers une doctrine<sup>6</sup>, pour comprendre et gérer le processus de création de valeur. C'est incidemment tout l'enjeu d'élargir la responsabilité du management du seul management du/par le résultat au management de/par la ressource – enjeu qu'il nous paraît essentiel de soutenir. Penser le management comme un travail, c'est en effet porter alors sur le management le même regard que sur toute activité de travail, et s'inquiéter en particulier ici des conséquences *pour lui* de l'hétérogénéisation des sources de la prescription qui s'adresse directement à lui ...

Une conséquence importante à nos yeux des évolutions de la prescription dans le service, concerne l'impossibilité de dissocier, comme il est d'usage dans l'industrie, le savoir et le faire (Morlet). C'est en effet une caractéristique structurelle du modèle industriel "classique" d'enfermer l'opérateur dans la détection des problèmes sans le reconnaître légitime pour remonter à leurs causes, avec comme conséquence symétrique d'enfermer l'ingénieur dans une conception-correction sans pouvoir accéder aux effets. Rien n'a vraiment changé sous cet aspect dans les nouvelles organisations en vogue. Le *lean* sollicite les opérateurs pour signaler les problèmes qu'ils rencontrent, mais rarement pour les expliquer et encore plus rarement pour les solutionner... et les services experts à qui les problèmes sont *remontés*, ne connaissent pas directement les effets de leurs propositions. Avec le service, ce caractère diachronique de ce processus est remis en cause, car le démontage analytique qui sépare aussi radicalement la conception, la production et le "produit" devient intenable. Sans devenir pour autant complètement synchrones ces "séquences" entrent en résonance, et c'est la manière dont elles font alors système ensemble qui décide du modèle économique réel du service, dessinant un périmètre de gestion qu'il faut à chaque fois savoir configurer.

---

<sup>6</sup> Par doctrine, nous entendons un *ensemble de notions, principalement formées par l'expérience, qui permettent de fournir une interprétation des faits, d'orienter ou de diriger l'action*

Ce périmètre déborde souvent celui de l'entreprise elle-même, du fait que la proximité recherchée avec le bénéficiaire efface la limite "naturelle" de l'entreprise et rend de ce fait plus difficile de cantonner le travail dans l'*interne*. A cela s'ajoute que l'organisation n'a plus de vision nette de ce qui peut menacer sa performance, et qu'elle laisse au travail le soin de démêler entre des risques dont les termes ne lui sont pour autant pas toujours accessibles ... Cet effacement des frontières entre l'interne et l'externe et la plus grande difficulté à discriminer les sources du risque compliquent à l'évidence le réglage de l'activité dans le seul périmètre de l'entreprise : l'interpénétration des espaces fréquentés dans/par l'activité – espace public, espace collectif, espace privé – décentre l'analyse de la valeur de l'entreprise vers le travail même, avec quelques conséquences pour le management en charge de le soutenir pour créer cette valeur ... Mais pour l'ergonomie aussi, pas moins atteinte dans ses principes classiques : tout autant que le management, elle se doit en effet de penser son investigation plus en termes sectoriel et/ou territorial que sur les pointillés de l'"entreprise" qui lui étaient habituels.

Tout cela bouleverse assez profondément le paysage.

La coopération prend dans l'économie du service, une place décisive, mais en même temps, on sait bien que la coopération ne se prescrit pas. C'est d'ailleurs pourquoi les sciences de gestion tout comme la science économique ignorent cette modalité si particulière d'organisation et de régulation.

Mais si, donc, on ne peut pas l'imposer, il faut comprendre comment elle peut s'imposer. Et pour cela, revenir au travail qui la fonde en raison.

Le réel est ce qui justifie le travail. Et c'est en effet dans l'expérience du réel – l'expérience de ce qui se donne à connaître par sa résistance à la maîtrise – que se nouent les raisons de la coopération : trouver dans l'engagement avec les autres ce qui manque à chacun pour réussir ce qu'il entreprend et, alors, dans le travail même subordonné faire ainsi société – *quand même* pourrait dire. C'est à cette double raison-là que le travail – l'*activité* de travail – tire *en même temps* sa vocation économique et sa puissance politique, dans un rapport qui n'est ni de confrontation frontale ni d'intégration.

Ce point est pour nous important. Il souligne que dans l'expérience du réel, on ne peut essentialiser ni la Santé ni la Gestion puisqu'il s'y joue pour le Sujet de tenir *ensemble* des exigences qui ne sont ni spontanément accordées ni nécessairement antagoniques, et que cela ne peut par ailleurs réussir qu'en s'y prenant *ensemble*. Plus le travail s'entend coopération – i.e. une activité développée dans l'intersubjectivité –, moins il est possible d'établir entre le Travail et l'Homme une différence aussi marquée que celle qui soutient, par exemple, l'ambition d' « adapter le Travail à l'Homme » (pas plus, alors, d'ailleurs, que celle de dénoncer son inverse ...). Une telle formule suppose en effet un travail qui n'est pas une activité et un homme qui n'est pas un sujet. Cette formule soutient d'ailleurs l'approche ergonomique dominante qui raisonne en termes de « facteur humain »

(factorisation de certaines dimensions humaines engagées dans l'activité) *intégrable* dans une fonction de production limitée à des effets matériels immédiats. Conception qui s'avère clairement dépassée dans l'économie du service.

Ne pas essentialiser, certes, mais pour autant il ne s'agit pas non plus de tout mettre au même plan. Il y a bien un *point de vue* à tenir. Et cela passe par le réglage du métier entre ce qu'on est en droit d'attendre de lui et ce qu'il veut tenir, tant en termes de contenu que de modalité ... Sous ce regard, la pluridisciplinarité est un véritable rendez-vous pour l'ergonomie : pluridisciplinarité par segmentation de l'objet "partagé", division des risques, spécialisation sur des dimensions de l'activité et le morcellement technique du corps – qui fait écho à la division économique industrialiste entre processus et produit, opérationnel et stratégique –, ou pluridisciplinarité par composition d'un objet investi en commun par des chemins différents pour en éclairer les tensions<sup>7</sup> ? D'un côté, donc, une pluridisciplinarité organisée sur la coordination de composantes qui continuent d'agir *pour leur compte*, de l'autre une pluridisciplinarité qui sollicite la coopération entre des points de vue et témoigner de ce que le travail arbitre dans l'activité (*Debuc, Drouin & Spérandio, Paillereau*).

Ce qui est certain c'est que plus il y a pluridisciplinarité, plus cela suppose en même temps l'existence des disciplines (il ne peut y avoir de pluri ou de multi disciplinarité s'il n'y a pas "disciplines"). Mais il faut bien voir qu'un double mouvement est à l'œuvre : le premier mouvement concerne le métier dans son rapport à la discipline : le métier déborde toujours la discipline en même temps qu'il demande d'approfondir la singularité de chaque discipline. Mais il y a aussi un second mouvement à considérer : nous sommes dans un moment où le morcellement et le séquençage technique des questions – particulièrement le morcellement du corps découpé en dimensions biologiques, psychologiques et psychiques... – interroge le périmètre des disciplines elles-mêmes. Dans ce second mouvement, c'est la totalité-unité du sujet et donc la question de la subjectivité qui est en jeu – l'unité ne procède pas de la recombinaison par sommation des distinctions opérées entre les diverses dimensions. Des options épistémologiques classiques et centrales sont à considérer à nouveau. Par option il ne faut d'ailleurs pas imaginer une quelconque levée des oppositions : dans le cas des TMS par exemple, on est allé d'un côté vers un approfondissement des dimensions biomécaniques et dans le même temps vers celui d'une dimension plus holistique, d'une approche plus ergonomique, cependant elle-même débordée avec l'arrivée de la perspective RPS. Ce *même temps* oblige à reconsidérer la manière dont procède l'unité dès lors que s'approfondissent les singularités *et* doivent se repenser les totalités. On voit que s'il y a bien d'un côté une tendance au morcellement, soutenue par l'avantage apparent de paraître plus opérationnelle du fait qu'elle intervient sur des périmètres plus circonscrits

---

<sup>7</sup> *Béguin* propose d'ailleurs de parler plutôt de transdisciplinarité s'il s'agit de travailler avec des concepts transversaux (*Heddad et Biquand*, également) : n'est-ce pas, de fait, l'enjeu de la pluridisciplinarité sollicitée aujourd'hui sur la « santé », comme ce fut l'enjeu pour l'ergonomie en réunissant des disciplines (mères) sur l' « activité » et dont le périmètre est aujourd'hui réinterrogé par la puissance nouvelle de la question de la « subjectivité » ?

dont on peut rendre donc compte plus facilement (*Guérin*), coexiste en même temps une option plus stratégique qui invite à rebattre les cartes à une échelle plus sociale, plus politique ou plus économique.

Cette question fait rebondir les termes de la distinction ancienne entre Ergonomie de la Tâche et Ergonomie de l'Activité (Hubault, 2013), en les reprenant maintenant à l'intérieur même de l'ergonomie de l'activité. On forçant à peine le trait, on peut dire que dans l'ergonomie de la tâche, la tâche est l'horizon de l'activité alors que dans l'ergonomie de l'activité, c'est l'inverse : l'activité est l'horizon de la tâche. Mais la question se pose alors à l'intérieur de l'ergonomie de l'activité, de savoir quel est l'horizon de l'activité, quelle est sa visée au-delà de la tâche, quelle est sa finalité, sur quoi s'organise son réglage ? Et au motif de l'horizon, c'est tout autant la densité, l'épaisseur, le caractère indisciplinable du travail qui se trouve ici en débat : l'analyse postule-t-elle une possible transparence du travail ou, seulement (sic !), la possible mise en visibilité de la capacité du travail de tenir ensemble des horizons multiples et contradictoires ?

La question concerne tout autant la nature de la tâche elle-même – réaliser quelque chose, ou articuler réalisation de quelque chose et réalisation de soi ?<sup>8</sup> –, que celle même de l'activité, autrement dit la portée de sa vocation émancipatrice. Certes, la question n'est pas nouvelle, mais elle prend une ampleur inédite dans l'économie du service où elle dessine de ce fait, de nouvelles lignes de différenciation entre les ergonomes qui y sont confrontés.

De ce point de vue, peut-être est-il utile de rappeler que l'ergonomie est d'abord une idée, plutôt qu'une technologie – i.e. un corps stabilisé de savoirs applicables (*Guérin*). Du moins est-ce là notre approche, héritée de Pierre Cazamian (Cazamian & al., 1996 ; *Heddad et Biquand*). L'enjeu pour les ergonomes est de comprendre le monde avec l'ergonomie ... Façon de dire que nous plaçons plus volontiers l'ergonomie nous l'autorité de la totalité que de la généralité (l'expérience du réel ne se prête pas facilement à la démultiplication) et que cette visée est contrariée si le tout devient inaccessible du fait de son hachage - découpage - morcellement en parties ...

Ainsi, relier les plans – entre travail ordinaire, monde commun, culture et société ; entre sens et fonctionnement ; entre stratégie et opération... –, dans l'activité et dans l'analyse de l'activité, tel nous paraît être la responsabilité, théorique autant que pratique, de l'ergonomie.

Une telle approche, de type régulationniste, a besoin d'un dispositif institutionnel qui la cadre. De fait, l'évolution des interpellations auxquelles l'ergonomie est appelée à répondre, déplace l'objet même de ses interventions : après s'être déplacée de l'outil à l'organisation, l'intervention ergonomique concerne de plus en plus les *dispositifs institutionnels* de pilotage/gouvernance des organisations ... (Re)mettre de l'institution dans l'organisation (dispositifs d'écoute, d'évaluation, de professionnalisation ...) ressort ainsi comme un levier proprement stratégique de l'intervention ergonomique, tout en

---

<sup>8</sup> on pourrait aussi bien dire ici : la part de la dimension autonome dans la prescription

même temps qu'il est clair que cela déborde aussi sa capacité propre. Dispositif d'intervention et dispositif institutionnel de gouvernance ont ainsi partie liée, et commandent de penser en termes de coopération ... aux deux bouts. Aux deux bouts en effet, il y a besoin de s'accorder sur des références.

Qu'est-ce qui bloque, en effet ? Bien sûr, la difficulté particulière du réglage de la valeur dans l'économie du service, du fait de la nature même du bénéficiaire – une grandeur sans dimension<sup>9</sup> –, et de l'immatérialité de ce qui se joue – une grandeur sans mesure. Mais aussi le droit du travail, qui reste encore largement calé sur une compartimentation de l'activité en *dimensions* et une manière de zoning des risques qui en découle... On pourrait dire sous cet angle, que l'explosion des RPS est le symptôme d'une crise de l'autorité du droit qui, ciblant d'un côté la protection des personnes (encadrement du rapport de subordination) et de l'autre le respect de normes qui rapportent à des dimensions du travail (compartimentation des conditions de travail en facteurs de risque), enjambe l'*activité* qui les relie, c'est-à-dire là où s'arbitre ce que veut dire *performant*, ce que veut dire *faire bien*, ce qu'il est normal d'*endurer*, et jusqu'où.

Tout cela a relèver finalement du rapport du travail et du politique. Si le travail est bien *l'expérience d'une conflictualité dépassée dans/par l'activité*, sauf quand elle y échoue... c'est précisément cette dimension qui doit trouver un relai dans le politique – l'absence du travail dans le politique est un problème politique<sup>10</sup> –, mais dans le travail aussi bien : l'absence du politique dans le travail est un problème ergonomique. L'activité fabrique un monde, mais la question c'est aussi la manière dont il relie au Monde. Tout autant que du politique cette affaire est du ressort des disciplines de l'activité. Rendre compte de la dimension civilisatrice (comment le travail fait société) du travail, c'est ce qu'ambitionnent précisément l'ergologie, la psychodynamique du travail, la clinique de l'activité ... et dont Cazamian proposait les termes dès 1973 en promouvant ce qu'il appela une « ergonomie globale » qui allait se décliner en « écologie humaine » ...

Ainsi, si l'expérience du travail a du mal à enclencher des actions plus puissantes à une échelle plus vaste (Ferraras, 2007), ce n'est parce qu'elle n'est pas politique mais plutôt parce que sa manière d'être politique fait rupture avec la manière politique dominante dans l'action syndicale et politique aujourd'hui. "Les politiques" raisonnent en effet plus volontiers sur une conflictualité qui les met aux prises à des *adversaires* – à vaincre – plutôt qu'à l'*adversité* – à dépasser. Dans l'expérience du travail, ils inclinent le plus souvent à dénoncer une domination dans une situation subie ; beaucoup plus difficilement et plus rarement une expérience du réel où s'ouvre un espace de délibération, de décision, d'émancipation. Or, dans son principe même, l'activité est une insubordination. Mais il faut aussitôt souligner que la condition de cette mise à jour, c'est

---

<sup>9</sup> L'expression est bien entendu empruntée à Yves Schwartz, dans une acception probablement un peu différente

<sup>10</sup> Le politique a tendance à réduire le travail à l'emploi et/ou à ne percevoir dans la relation sociale de travail que la question de la domination



que leur activité soit accessible aux "opérateurs" eux-mêmes, ce qui suppose tout un travail de sémiotisation dont les disciplines du travail doivent donner précisément les moyens. Et dont nous avons voulu dans ce texte souligner les raisons qui expliquent que, dans l'économie du service, cela pose des problèmes nouveaux.

## Bibliographie

- Cazamian P., Hubault F., Noulin M. (1996). *Traité d'ergonomie*. Toulouse: Octarès
- Du tertre C. (2001). "L'économie immatérielle et " les formes de pensée "dans le travail". In Hubault F. (coord.). *Comprendre que Travailler c'est penser – un enjeu de l'intervention ergonomique* –. Actes du séminaire Paris1 22 -26 mai 2000. Toulouse: Octarès
- Du Tertre C. (2007) "Economie de la fonctionnalité, performance et Développement Durable". In Edith Heurgon (coord.). *Economie des services et Développement Durable*. Paris: l'Harmattan. pp 39-49.
- Du Tertre C. (2011). "Modèles économiques d'entreprise, dynamique macroéconomique et développement durable". In G. Gaglio, J. Lauriol et C. du Tertre (éds.), *L'économie de la fonctionnalité, une voie pour articuler développement économique et développement durable : enjeux et débats*. Toulouse: Octarès.
- Ferreras I. (2007). *Critique politique du travail. Travailler à l'heure de la société des services*. Paris : Presses de Sciences Po
- Hubault F. (2004). "La ressource du risque". In *Travailler, une expérience quotidienne du risque ?* Actes du séminaire Paris1, 19-23 mai 2003. Toulouse : Éditions Octarès, pp.207-220
- Hubault F. (2013). "50 ans de la SELF : retour prospectif sur des débats toujours d'actualité", in *Nouveaux enjeux de la pratique professionnelle des ergonomes, Actes des 20es journées sur la pratique de l'ergonomie*, Collection Actes / Département d'ergonomie /ENSC-IPB. Bordeaux. ISBN : 2-913407-27-7 / EAN : 9782913407275 / ISSN : 1627-4628. pp53-60
- Hubault F., Sznelwar L.I., Uchida S. (2011). "RPS : quand la subjectivité fait effraction dans l'organisation, qu'en fait l'ergonomie ? ". In F. Jeffroy & A. Garrigou (Eds). *Actes du 46<sup>ème</sup> Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française, « L'ergonomie à la croisée des risques »*. Paris, France, 14-16 septembre