

François Hubault
Département Ergonomie et Ecologie Humaine, Université Paris 1

Est exact, ce qui vient de l'acte, ex actu, et le sert. En ce sens, l'ergonomie est une science exacte. Mieux, le point de vue de l'activité qui inspire l'approche francophone est le moyen même de cette exactitude. On soutiendra donc que le critère de vérité en ergonomie, c'est la pertinence.

1. Dépasser l'opposition "scientifique"- "consultant"

1.1. Ergonomie : Science et/ou Action ?

Trois posture épistémologiques dominant en ergonomie :

- celle d'une ergonomie organisée sur le profil "production de connaissances", soumise au critère de vérité dont il faut administrer la démonstration. L'ergonomie s'enregistre ici dans le répertoire des sciences, de la nature et de la vie, ou des sciences de l'ingénieur, selon.

- celle d'une ergonomie organisée sur le profil "transformation des situations de travail", soumise au critère d'efficacité dont il faut produire la preuve. Comme le souligne C. Dejours (96), la preuve est d'autant plus exigée que le doute prévaut a priori quant à l'efficacité¹ : c'est ici le registre de l'argumentation-discussion et non plus celui de l'explication qu'exige la communauté scientifique ; il s'agit de faire partager une conviction, puis de s'accorder sur une compréhension.

- celle d'une ergonomie refusant d'opposer les deux premières et pariant sur leur compatibilité. Sur l'existence possible de cette troisième posture, le débat est aujourd'hui très ouvert, deux ouvrages en cours de parution en renouvelant le genre et les arguments: "Traité d'ergonomie" (réédition fortement remaniée) où P. Cazamian revient justement sur cette question, "L'ergonomie en quête de ses principes, débats épistémologiques" où P. Curie et F. Daniellou incarnent très clairement les alternatives en jeu.

La thèse de la compatibilité doit affronter une épreuve particulièrement redoutable : la question de la subordination. Si l'ergonomie se donne comme Science *et* Action, Production de connaissances *et* Transformation des situations, Recherche *et* Intervention... encore faut-il savoir qui l'emportera des deux termes, "en dernière instance" [Dejours (96)], quand/si le "et" exprime une tension et non plus une convergence.... L'unité épistémologique du dispositif paraît, de fait, problématique.

¹ "Prouver que j'ai raison serait accorder que je puis avoir tort" dit Suzanne dans *le Mariage de Figaro*.

1.2. Ergonomie : “Science” par l’Action

Définir l’ergonomie comme une “clinique du travail” permet un dépassement possible du genre même que constitue la distinction précédente².

L’ergonomie ne participe pas des sciences appliquées, ni d’une formalisation ex post des pratiques, mais plutôt de ce que Dejours appelle “science de terrain”, ce qu’on pourrait appeler science empirique -cette expression a été proposée par Wisner nous semble-t-il-, ou encore clinique [Clot (95) (96)]. Le lot des sciences humaines est que, inévitablement, la validation y relève de l’appréciation-interprétation-discussion, selon un processus nécessairement contradictoire.

Ce débat-là concerne un “et” de toute autre facture : il ne s’agit plus de s’assurer de la validation conjointe dans chacun des registres qu’il relie (validation en termes de production de connaissances *et* validation en termes de transformation des situations), mais du lien lui-même, de sa force propre comme processus d’engendrement : “la clinique c’est l’art de ménager les *passages* entre rationalité de l’action et rationalité scientifique, l’exercice pratique d’un *déplacement* entre le sens d’une expérience et la signification d’un concept” [Clot (95)].

La clinique, c’est donc “un certain régime” de production de connaissances :

- comme le souligne Clot, c’est parce que -et si- le travail est une épreuve et un enjeu pour les opérateurs, que l’ergonomie (ou la psychologie dit-il plutôt) peut exister ;
- mais, aussi bien, ajouterons-nous, c’est parce que -et si- l’ergonomie est elle-même une épreuve (la confrontation au réel *qui lui résiste* pour reprendre là une expression de F. Sigault : par exemple, en conception, la non prédictibilité de l’activité à partir de la tâche), qu’elle peut accéder à une connaissance de l’activité humaine de travail susceptible d’être tant soit peu stabilisée, formalisée -généralisée et contextualisée- avec pertinence.

L’ergonomie rencontre donc avec les “sciences” plus ou moins mères ou filles qui entretiennent avec elle des rapports difficiles à “évaluer”, le même type de rapport que, par exemple, la médecine avec la physiologie. Un type de problèmes qui provient du fait que les niveaux d’élaboration des questions traitées ne sont pas les mêmes, et parce que les zones de rencontre que dessinent leurs “interfaces” sont inévitablement discontinues et hétérogènes [Hubault (95)]³.

2. Jusqu’où peut-on élargir le champ de l’ergonomie ?

2.1. L’ergonomie comme “interface” d’une Ecologie à double face.

2.1.1. L’entreprise est un milieu. De travail, particulièrement. Cette problématique constitue le contexte dans lequel l’ergonomie s’est jusqu’ici développée, pour l’essentiel : il s’agit pour elle d’objectiver, pour les réduire, les contraintes que

² ces points sont développés in [Hubault (94), (95)], repris en partie in [Hubault (96)] dans l’ouvrage dirigé par F. Daniellou (96).

³ c’est peut-être bien pour cela qu’elles constituent, précisément, des “rencontres”...

l'entreprise fait peser sur le travail, subir aux opérateurs. Cette problématique raisonne en continuité avec celle de la société-"seconde nature" qui depuis Hegel soutient le paradigme industriel : l'expression "facteur humain" traduit très clairement en termes de position et de rôle, l'assignation de l'opérateur humain dans un ensemble qui le contient, le conditionne (c'est là le fondement de la notion d'"exécutant"), le "naturalise"... et donc, possiblement, doit pouvoir le changer ("changer les comportements" : c'est là la racine de cette antienne, qui revient au refrain des modèles du travail décorporalisé et désobjectivé qui inspirent les pratiques dominantes des entreprises).

A cette définition de l'entreprise comme milieu, voyons que l'ergonomie souscrit, et s'oppose :

- elle y souscrit par sa volonté affichée d'agir sur les dimensions structurantes du travail qu'elle repère dans les ambiances, physiques et sociales, la technologie, l'organisation, la gestion... ;

- mais elle s'y oppose aussi en contestant, et ce pouvoir et cette légitimité de l'entreprise de se poser en contexte naturalisant -c'est la remise en cause du concept d'exécutant-, en lui objectant l'irréductibilité de l'Homme, autrement dit son caractère *non intégrable*.

2.1.2. L'homme est un milieu. Pour l'entreprise, en l'hypothèse. C'est là, s'il en a, le sens du concept de "Ressource Humaine" : traduire que l'efficacité humaine puise à une source plus large que l'occasion spatio-temporelle organisée dans et par l'entreprise.

Qu'il s'agisse de l'axe des capacités cognitives qui plonge dans la Culture (la panne est un symptôme d'intolérance à l'altérité du monde) ; qu'il s'agisse de l'axe des capacités fonctionnelles qui plonge dans le fond biologique (la fatigue est un symptôme d'intolérance à la variation du monde) ; qu'il s'agisse plus généralement encore des capacités de l'agir humain qui s'élaborent dans l'espace et le temps de la corporalité - véritable contexte de travail où se noue la continuité du sens et de la sensation- ; l'ergonomie fait apparaître que l'efficacité du travail visée par l'entreprise ne peut être conçue sans égard aux exigences du *milieu humain* qu'elle sollicite.

2.1.3. Le concept de Ressource Humaine prend ainsi son sens dans le contexte d'une Ecologie à double face : il désigne un effet de *situation* où se joue la rencontre entre une *occasion* -c'est la perspective de l'organisation *du* travail qui définit la responsabilité d'offre de l'entreprise-, et d'une *disposition* -c'est la perspective de l'organisation *par* le travail qui définit la responsabilité d'offre de l'ergonomie-.

2.2. Ergonomie et valorisations

2.2.1. Travailler, ainsi, c'est gérer une tension issue d'un double objectif:

- l'*efficacité*, qui renvoie aux attentes de l'entreprise, ce qu'elle demande, le rapport Tâche-Performance ;

- la *santé* -au sens ouvert où il s'agit de considérer ici les exigences de construction et de développement de la personne humaine-, qui renvoie aux attentes

du(es) sujet(s), ce qu'il(s) vise(nt) à travers ce qu'il(s) engage(nt), le rapport Capacité-Performance.

On voit déjà qu'ici se noue en fait le rapport d'un autre rang qui intéresse directement le rôle de l'ergonome dans l'entreprise : le rapport entre performance de l'entreprise et performance du travail.

La question du sens en ergonomie se doit donc d'être déclinée :

- sous l'angle du sens que le travail a -ou pas- pour l'opérateur,
- sous l'angle du sens que le travail a -ou pas- pour l'entreprise,

l'un à l'autre reliés selon une modalité qui est elle-même, précisément, à expliciter.

2.2.2. Le travail est engagé dans deux processus de valorisation différents:

- le *processus de valorisation économique*, où la question se pose du rôle du travail dans l'élaboration de la valeur économique (la place du travail dans la performance de l'entreprise -surtout dans la perspective d'une définition de la performance "globale") ; la question du sens du travail pour l'entreprise (*voir plus loin Bachet-Rogez, Linhart, Sigaut*);

- le *processus de valorisation du Sujet*, où la question se pose du rôle du travail dans le processus d'élaboration de l'identité de la personne (la place du travail dans le processus de santé -la santé ressortant ici comme une performance du travail, de l'entreprise même, surtout dans une perspective qui s'attache à véritablement globaliser la performance au delà des seuls critères économiques...-) ; la question du sens du travail pour le(s) sujet(s) (*voir plus loin Dessors*).

Pour nous, le travail n'est réductible à aucun de ces processus de valorisation, mais concerne *leur lien*. S'il en est bien ainsi, l'ergonomie ne se confond, ni avec la gestion ni avec la médecine -ou toute autre discipline articulée sur la santé-, mais, autonomisant un regard sur le lien Efficacité-Santé, sur la performance de ce lien, elle construit une position spécifique, évaluable pour elle-même. Le point de vue de l'activité amène ainsi l'ergonomie à soutenir que le travail est à la source d'un processus de valorisation à double face.

La validation de l'ergonomie ne se pose pas en terme de validation dans le registre de l'efficacité *et* de validation dans le registre de la santé, mais en terme de validation du ET lui-même :

- au plan de l'aide que l'ergonomie doit savoir offrir aux opérateurs pour gérer ce lien, cette tension des objectifs, des contraintes et des logiques (ce qui passe à la fois par la réduction -nécessairement relative- de cette tension et par l'accroissement de la maîtrise -nécessairement relative elle aussi- de cette tension) (*voir plus loin Drouin*) ;

- au plan de la production des connaissances qui améliorent la compréhension de ce lien, la confrontation/fécondation qui peut s'en suivre dans les domaines reliés -la gestion, la médecine...-, la construction progressive d'un corps organisé de savoirs à un niveau qu'on pourrait appeler *la dimension organisatrice du travail*.

2.2.3. Peut-on valider des "compromis" ?

Travailler, c'est réaliser les compromis par lesquels l'opérateur gère le moyen de tenir ensemble des exigences en tension : efficacité, santé.

Ces registres répondent à des rationalités différentes : à quoi rime le travail de l'ergonome, alors ? A aider l(es) opérateur(s) à passer (mieux) des compromis qui marchent (mieux). Certes, mais ces "mieux" ne pouvant être vraiment attendus dans aucun des registres pris séparément, ni non plus être espérés dans les mêmes termes dans tous les registres, la question se pose alors : le compromis que l'ergonomie favorise ainsi pour un(des) autre(s), comment est-il *validable* ?

Nous suivons ici la thèse selon laquelle la rationalité de l'action ergonomique ne peut s'établir sans le secours d'un dispositif de controverse, contradictoire : c'est ce que Dejours (95, 96) appelle "espace public de discussion", en forte résonance avec le concept de rationalité communicationnelle de Habermas ; c'est aussi ce que Schwartz (96) appelle de ses vœux à travers la "convocation mutuelle" qu'organise le "dispositif à trois pôles" [Valeurs-Savoirs-Activités] dont selon lui l'ergonomie est le laboratoire d'idée ; c'est plus modestement ce que nous défendons en prétendant que l'ergonomie s'évalue à l'aune de ce qu'elle parvient à élargir dans l'ordre de l'espace politique des choix qui s'offrent aux acteurs dans l'entreprise (*voir plus loin Girin*).

Dans tous les cas, la validation procède d'un accord -à construire- sur ce que signifie l'expérience de l'intervention.

Parce que l'ergonomie s'inscrit définitivement dans le paradigme du *compromis*, son registre de validation est nécessairement celui de la *pertinence*. Le référentiel taylorien ne reconnaît le social qu'en surévaluant les valeurs de calcul anticipant qu'elles seront inévitablement entamées ensuite par le "marchandage syndical". L'ergonomie lui oppose que le compromis ne signifie pas que la rigueur "compose" avec le social, mais que la rigueur suppose la négociation : les compromis n'arbitrent pas *hors* du travail entre les vérités objectives du calcul et les pressions subjectives du social, mais bien *dans* le travail même la diversité psychologique, physiologique, sociale et économique du et des acteurs concernés [Hubault (87)].

3. Écarts à réduire, écarts à gérer : un problème de modèle

Trancher entre une ergonomie "Action par les Connaissances", "Action et Connaissances", "Connaissances par l'Action", cela exige de remonter à une question plus radicale : quel est le sens de l'écart entre Tâche et Activité ? (*voir plus loin Benchekroun*)

Tout part d'un point d'entente a priori -du Gestionnaire à l'Ergonome- : les écarts de performances (en termes d'efficacité comme en termes de santé) sont des écarts à *réduire* ; chacun admettra qu'entre le réalisé-produit et le souhaité-conçu, il faut tendre vers le moindre écart, idéalement l'absence d'écart (*voir plus loin Bucas-Français*).

La vraie question repose donc sur l'interprétation proposée quant au sens, aux raisons, de cet écart. Très logiquement, l'approche ergonomique consiste à faire ressortir que cet écart *a à voir avec* un écart antécédent, celui qui existe entre Tâche et Activité, ce qu'on demande de faire et ce qu'on fait réellement.

Tout est là en effet, car dès lors deux “écoles” se dégagent autour de deux questions :

- Quelle est la raison d’être de l’écart Tâche-Activité ?

Une première approche consiste à comprendre l’écart T-A comme la *cause* de l’écart de Performances, ce qui l’amène à considérer l’écart T-A comme un *écart à réduire*.

Une seconde approche comprend l’écart T-A comme une *ressource* par laquelle l’écart de Performances peut être au contraire réduit, ce qui l’amène à considérer l’écart T-A comme un écart à reconnaître, un *écart à gérer*.

- Ce premier niveau de bifurcation a des conséquences importantes : comment l’ergonomie explique-t-elle alors cet écart T-A ?

Selon la première approche, l’écart Tâche-Activité est la conséquence d’un manque de *prise en compte*, au niveau de la tâche, des exigences humaines que l’ergonome devra alors contribuer à *intégrer*, sous l’hypothèse de l’*homogénéité* des rationalités engagées.

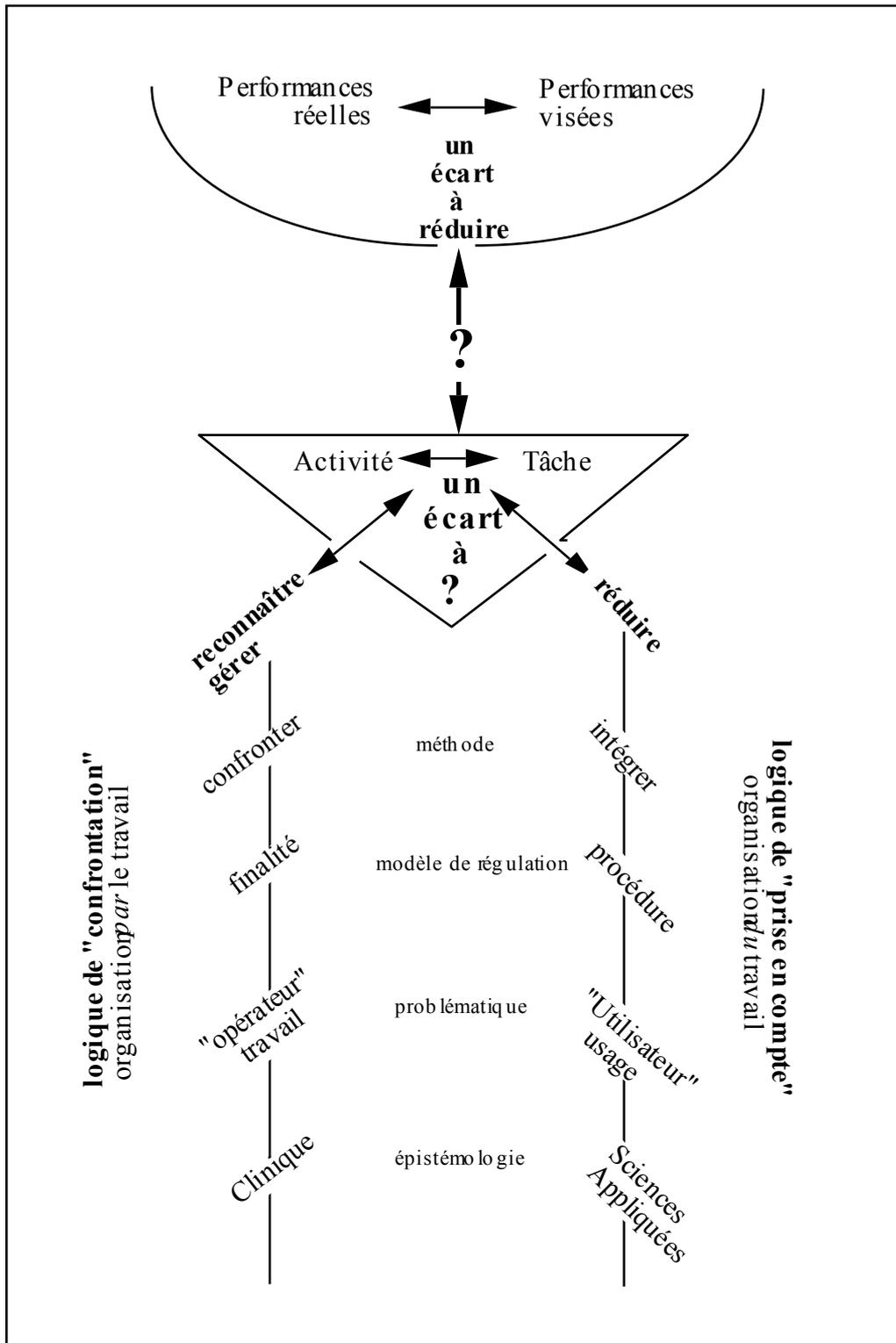
Selon la seconde approche, l’écart Tâche-Activité est l’écho d’une *hétérogénéité*, à valoriser par leur *confrontation*, entre l’Homme et les Choses, distance-écart sur laquelle se construit précisément une ressource, à gérer.

La première approche alimente la problématique de l’”utilisateur” qu’on pourra valider en terme fonctionnel. Sa cohérence interne est sa force.

La seconde inspire la problématique de l’”opérateur” qu’on ne pourra pas valider d’un seul point de vue. C’est sa faiblesse. Pour autant, c’est là sa pertinence car elle seule traite pleinement du travail. C’est celle de l’ergonomie telle que nous nous attachons à la développer.

La problématique de l’intégration procède par *déplacement* : la prise en compte qu’elle opère consiste, finalement, à internaliser des dimensions autrefois exclues, ignorées ou méconnues, en déplaçant la frontière qui sépare l’intérieur de l’extérieur, la conception de l’exécution par exemple, sans attenter pour autant au principe même.

Strictement, ce déplacement n’opère pas une *transformation* : il est à l’échelle du changement comme la cinématique pour la dynamique, une différence de position, pas de substance. Dans la dynamique, les choses changent non pas tant de place -dans l’espace ou dans le temps- mais de contenu, évoluent dans leur être-même. C’est donc là un enjeu de validation de l’ergonomie : contribue-t-elle à transformer la substance du travail ?



La problématique de la confrontation engage une valorisation de l'écart Tâche-Activité qui se joue à trois niveaux :

- admettre que cet écart n'est pas une erreur, une faute (de prise en compte par le concepteur, d'interprétation ou d'action par l'opérateur... -même si tout cela est aussi possible-), mais une "décision, un jugement orienté par des critères" [Schwartz (96)], qui arbitrent particulièrement Santé et Efficacité ;

- reconnaître la légitimité de la resingularisation de la règle dans l'activité, et son rôle dans la maîtrise de questions industrielles aussi apparemment diverses que la qualité, la sécurité, la fiabilité [Hubault (95), (96)] ;

- comprendre que la recherche de convergence des critères en vue d'un résultat est non seulement compatible mais cohérente avec la diversité des approches qu'il faut savoir laisser diverger pour bénéficier de la ressource de leurs tensions.

On le voit, ce n'est pas seulement un problème de niveau d'intervention, mais aussi bien un problème de degré d'*engagement* : la validation de l'ergonomie peut-elle s'imaginer sans considérer si/comment elle favorise un changement de modèle industriel ? (*voir plus loin, Solé*)

Et changer de modèle, ce n'est pas compléter le modèle.

Nous disions engagement. Entendons-nous : il ne s'agit pas seulement de ce que l'intervenant ambitionne, il s'agit aussi de ce qui est requis. Les problèmes de performance -d'efficacité, de santé- qui constituent toujours l'argument de la demande initiale sont à retravailler comme le symptôme d'une crise des modèles de valorisation à laquelle l'intervention ergonomique -du chercheur comme du consultant- ne peut s'attaquer sans s'inscrire dans la perspective de promouvoir des alternatives. C'est un enjeu d'"efficacité" de l'ergonomie. Un objet, donc, de validation.

4. Le processus de validation est un processus d'intervention

4.1. Intervenir : un problème de définition

Il y a de multiples façons d'aborder l'intervention (*voir plus loin, Morin*). Bedr et coll. (95) distinguent les modes d'intervention en fonction des *savoirs* mobilisés (connaissances scientifiques, savoirs faire professionnels, engagements idéologiques...), de la *position* visée par l'intervenant (intervenir sur, avec, dans, pour, contre...), des *métiers* qui soutiennent l'action (expert, consultant, chercheur, animateur...), du *statut* des intervenants (salariés internes, externes, libéraux, fonctionnaires,...).

La spécificité de l'acte d'intervenir concerne aussi de savoir quand, et sous la condition de faire quoi, *commence* l'intervention. A la réception d'une demande, l'énoncé d'une question, au simple fait d'en être destinataire ; dans la réponse, quand/si elle devient une offre ; quand on intervient "physiquement" ?

De même, quand *finit*-elle ?

On pourra ajouter [Hubault (94)] que l'intervention peut être distinguée selon qu'elle engage un *processus à état final pré-connu*, par lequel l'entreprise attend d'être *déchargée* du problème dont l'action se doit d'incarner la solution, ou un *processus à*

état final non connu d'avance par lequel l'entreprise doit pouvoir être capable de (être aidée à) *se charger* du problème, grâce à une maîtrise accrue qui ne constitue pas à proprement parler une "solution", et dont l'évaluation est donc plus complexe (*voir plus loin, Duraffourg, Mispelblom, Martin*).

4.2. Evaluer : une construction à décider

4.2.1. L'ergonomie a-t-elle des "obligations"?

On peut évaluer des résultats, le processus de construction des résultats (la démarche, la méthode), le devenir de l'action (le suivi), et ce en termes d'efficacité (degré de réalisation des objectifs à travers les résultats), d'efficience (niveau d'engagement des ressources pour obtenir les résultats), de pertinence (cohérence des moyens alloués au regard des objectifs poursuivis).

A quoi l'ergonome est-il tenu ? A une obligation de résultats, de moyens...? Et de laquelle peut-il être considéré responsable (*voir plus loin, Solé*)

L'obligation de résultats est cohérente avec une inscription de l'ergonomie dans l'univers déterministe des causes nécessaires et suffisantes, au moins agissantes "toutes choses égales par ailleurs".

Dans le paradigme du compromis, cette obligation serait incohérente, aussi bien nous défendons la thèse que *l'ergonomie n'a pas d'efficacité intrinsèque* [Hubault (94), (95), (96)].

L'obligation de moyens s'impose-t-elle alors ? Les débats, toujours vifs, sur les exigences de l'analyse du travail, ou sur la possibilité de séquentialiser l'intervention, participent de cette hypothèse. Par exemple, d'aucun reprochera au "diagnostic court" sa durée, qui ne peut satisfaire l'obligation de moyen à laquelle une intervention "véritablement ergonomique" est tenue, mais aussi d'instituer une fragmentation dans l'action -diachronie de l'analyse et de la transformation- et entre les acteurs -le même intervenant n'a pas le droit de réaliser le diagnostic court et l'action de transformation-. De même, la discussion puis la mise en place de l'ARTEE concernant la question de l'obligation de moyen.

Il est certain que cette obligation existe. Ne serait-ce que légalement. Pour autant, nous pensons que l'ergonomie se doit moins au critère d'efficience que de *pertinence* : la construction du sens de l'action, c'est à dire du lien entre les moyens qu'elle cherche à mobiliser (en volume, en structure, en organisation, en compétence, en niveau) et les objectifs auxquels elle "participe", au terme d'une *offre* d'intervention (l'intervention ne se limite pas à *répondre* à une demande) qui décide des termes qui la jugent.

Ce disant, une faiblesse doit être relevée : la difficulté de savoir ce que peut bien être alors un "résultat" en ergonomie.

D'où la nécessité, pour dépasser cette faiblesse, de creuser une question qui est restée, nous semble-t-il, jusque là pendante : *qu'est-ce que l'échec en/pour l'ergonomie ?*

4.2.2. Evaluation : une question de "confiance"

Si l'ergonomie n'a pas d'efficacité intrinsèque, cela entraîne qu'elle ne peut décider à elle seule de sa valeur, s'évaluer sur ses seuls critères.

Si l'ergonomie se doit surtout -même si non exclusivement- à l'obligation de pertinence, cela entraîne également que l'appréciation de sa contribution participe d'un processus de discussion.

La relation intersubjective qui s'ensuit repose sur la confiance. Au sens où tout à la fois elle la présuppose et la construit.

C. Dejours (95) identifie trois obstacles essentiels à la "communication" (la validation est bien ici nécessairement une communication) :

- l'intelligibilité : les formations langagières ne transmettent jamais explicitement le "réel du travail", ce qui justifie un protocole de confrontation des sources, de diversification des méthodes, une interprétation ;

- la souffrance : toute "prise de risque" s'accompagne d'une défense contre la souffrance qu'entraîne la perception du risque, et ainsi l'atténue, l'euphémise, voire la tait. Dès lors, vouloir que le risque se dise, c'est menacer de réveiller cette souffrance, contre quoi les opérateurs sont fondés à se défendre encore ;

- l'authenticité : l'accès au travail réel suppose que les enjeux "stratégiques" des protagonistes n'y fassent pas obstacle. Prendre la parole est un risque qui ne peut être couru que si écouter en comporte un aussi. C'est là une exigence hors de laquelle l'ergonome sait qu'il ne peut simplement pas prétendre approcher le travail. La "visibilité" du réel du travail suppose la confiance des opérateurs, qui relève elle-même de la promesse d'un jugement équitable sur ce qu'il vit, lequel suppose qu'on jugera bien du "faire" réel...

Ces "obstacles" sont les mêmes dans l'intervention et dans la validation. Justement parce que la validation est une intervention : l'appréciation de la valeur de l'action de l'ergonome suppose la confiance des évaluateurs, et entre eux, pour discuter-communiquer sur les effets de l'intervention.

La pluralité des "points de vue" qui ont à en juger, la diversité des enjeux et des risques encourus par les acteurs concernés, sont autant de raisons qui amènent à reconnaître que la confiance est autant un résultat de l'intervention, sa validation même, qu'un pré-requis.

Tout cela oblige à assumer que *intervenir c'est gérer* :

- le risque que le décalage du point de vue qu'on engage fait courir aux "autres" - les opérateurs et tous les protagonistes dans l'entreprise-,

- le risque que le dévoilement du réel du travail fait courir à l'intervenant lui-même -apprendre du "terrain", travailler avec, assumer la rencontre d'autres points de vue-,

- en s'assurant que ces risques s'équilibrent suffisamment,

- pour que leur confrontation puisse créer, produire, les conditions de leur transformation, sauf à se solder, sinon, par un simple déplacement du risque des uns en nouveau risque pour les autres⁴ (*voir plus loin, Linhart*)

4.3. Validation : un processus de reconnaissance

La psychologie historique [Meyerson (87)], que Dejours (95) et Clot (95) nous ont fait découvrir, développe une problématique de la reconnaissance qui intéresse directement le problème de la validation.

Le matériel conceptuel extrêmement pertinent qu'elle offre à l'ergonomie pour élucider le processus d'élaboration de la compétence des opérateurs, est également disponible pour traiter de la validation du travail de l'ergonome lui-même.

La reconnaissance procède du croisement de deux jugements : le jugement d'utilité et le jugement de beauté.

4.3.1. le jugement d'utilité suit volontiers une ligne verticale, le long de laquelle se joue la reconnaissance de l'utilité de ce qu'on fait, qu'on sert bien à quelque chose, à quelqu'un. On attend de ses supérieurs hiérarchiques qu'ils "valident" ainsi qu'on contribue aux objectifs de l'ensemble, qu'on s'inscrit positivement dans le processus de valorisation de l'entreprise.

On l'attend aussi de ses collaborateurs, qu'ils nous retournent qu'on leur sert, qu'on leur est utile, qu'on les aide.

On l'attend enfin de ses clients, qu'on répond à leur attente, à leurs besoins.

Sur cet axe se joue donc le sens du travail pour les autres. Aussi bien en termes d'efficacité des transformations engagées, qu'en terme de production de connaissances utiles.

C'est l'enjeu de la dimension clinique de l'ergonomie.

4.3.2. Le jugement de beauté emprunte, lui, un axe plus horizontal où se joue la reconnaissance des pairs -où de ceux qu'on aspire entendre nous admettre comme le leur.

Ce jugement est lui-même la résultante d'une double évaluation :

- La *conformité* : c'est le jugement qui valide le respect des *règles de l'art*, comme par exemple satisfaire aux conditions méthodologiques de l'analyse, au principe de cohérence formelle dans la démonstration.

On le voit, ici, le consultant et le scientifique sont tous deux sollicités dans ce jugement sur la *rigueur* de l'intervention.

⁴ "Les sciences humaines doivent traiter non seulement de la connexion des actions des hommes dans le monde, mais encore de la constitution d'un monde de ces actions mêmes" [Salazar-Bondy (70)].

- L'*originalité*, où s'opère la resingularisation nécessaire des règles, selon une démarche où le *style* soutient l'objectif de *pertinence* : résoudre élégamment un problème, avec intelligence, astuce et ruse, c'est le fond du "métier" qu'on soit chercheur, consultant...

C'est donc à ce carrefour des jugements d'utilité et de beauté que se construit la reconnaissance professionnelle. Toute identité professionnelle se noue dans cette tension entre deux systèmes de valeur.

C'est donc aussi de l'évolution de cette tension que dépend l'évolution du métier, par le déplacement-transformation qu'elle appelle du centre de gravité de la compétence. C'est un enjeu d'intervention de l'ergonome quand il s'agit de l'évolution de la compétence des opérateurs (*voir plus loin, Saily*). C'est aussi un enjeu de réflexion-discussion-négociation interne à la communauté des ergonomes d'une part, avec les instances "extérieures validantes d'autre part, pour ce qui concerne l'évolution des compétences des ergonomes eux-mêmes au regard des nouvelles attentes de la société, des entreprises, des personnes (*voir plus loin, Rabit*).

4.3.3. De la validation à la validité : le principe de réfutation diversifiée.

Il nous semble évident que le débat si difficile sur les rapports "Chercheur"-Enseignant-"Praticien" ne peut produire d'effet *pertinent* que s'il est engagé selon la démarche qu'autorisent les catégories qui viennent d'être mentionnées.

L'enjeu de l'action de l'ergonome c'est bien d'être validée comme valide. Cette exigence justifie d'instruire un processus contradictoire d'évaluation⁵, que nous avons proposé d'appeler *processus de réfutation diversifiée* : de la réfutation expérimentale... à la réfutation sociale, dans un champ lui-même normé sur une base également très diversifiée, qui va des règles de fonctionnement aux systèmes de valeurs, il s'agit de soumettre le sens de l'activité de l'ergonomie aux significations qu'elle engage à tous les niveaux qu'elle concerne.

⁵ Le concept d'ergonomie "contradictoire" proposé par P. Cazamian (93, 96) nous paraît parfaitement convenir pour traduire cette exigence, épistémologique et sociale.

Bibliographie

Bedr B, Doppler F, Richard P, Thon P (1995) : *Venir...entre ? Pour ou Sur ?*, Congrès de la SELF.

Cazamian P (1993) : *Critique de la raison ergonomique, leçon inaugurale au DESS Paris 1*, Performances n°62, pp. 43-49

Cazamian P, Hubault F, Noulin M (1996) : *Traité d'ergonomie*, ouvrage collectif, réédition remaniée, Octarès;

Clot Y (1995) : *Le travail sans l'homme ?*, *Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, Editions La découverte/coll. Textes à l'appui.

Clot Y (1996) : "L'activité, le sens et l'analyse du travail", in Cazamian P, Hubault F et Noulin M (1996), *Traité d'ergonomie* (réédition), Octarès.

Daniellou F (1996) : *L'ergonomie en quête de ses principes, débats épistémologique*, ouvrage collectif, Octarès.

Dejours C (1995) : *Le facteur humain*, PUF, coll"Que sais-je" n°2296.

Dejours C (1996) : "Epistémologie concrète et ergonomie", in Daniellou (s/d) (1996) *L'ergonomie en quête de ses principes, débats épistémologiques*, Octarès.

Hubault F (1987) : "Le concept de chien n'aboye pas", in *L'aide de l'ergonomie à la conception, la décision, la négociation en matière d'organisation du travail dans l'entreprise*, Revue des Conditions de Travail, n°30, spécial séminaire Paris 1, pp 3-11.

Hubault F (1994) : *Ergonomie, tendances et débats, rapport SELF-ANACT*, Bulletin de la SELF n°81.

Hubault F (1995) : *A quoi sert l'analyse de l'activité en ergonomie ?*, Performances n°Hors-Série, spécial séminaire Paris 1, pp79-85.

Hubault F (1996) : "De quoi l'ergonomie peut-elle faire l'analyse ?", in Daniellou (s/d) (1996) *L'ergonomie en quête de ses principes, débats épistémologiques*, Octarès.

Meyerson I (1987) : *Ecrits 1920-1923. Pour une psychologie historique*, PUF.

Salazar-Bondy A (1970) : "La science appliquée à l'homme peut-elle se passer d'axiologie ?", in *Axiologie et sciences de l'homme*, Economies et Sociétés, Cahiers de l'ISEA, Tome IV, n°12, Ed. Droz, decembre 1970, pp 2245-2254.

Schwartz Y (1996) : "Ergonomie, philosophie et extraterritorialité", in Daniellou (s/d) (1996) *L'ergonomie en quête de ses principes, débats épistémologiques*, Octarès.