

TRANSFORMER LES CAPACITÉS DE CONNAISSANCE ET D'ACTION SUR LES CONTEXTES DE TRAVAIL

Les objets intermédiaires dans les processus d'amélioration des conditions de travail

Marion Gilles

Chargée de mission, Anact
m.gilles@anact.fr

Inscrit dans les perspectives théoriques d'une sociologie attentive à la place des objets dans les interactions sociales, cet article s'attache à illustrer, à partir d'un cas d'intervention, le rôle des objets intermédiaires dans les processus d'amélioration des conditions de travail. Nous montrerons comment des indicateurs de production ont pu soutenir, coordonner le débat entre acteurs sur la variabilité du travail et les modalités de gestion des aléas. Il s'agira de considérer l'importance de ces objets techniques – sans pour autant les essentialiser – pour rendre lisibles et saisissables les enjeux du travail et redonner aux acteurs des prises pour l'action locale.

De nombreux travaux sociologiques ont mis en lumière le rôle des objets dans les interactions sociales. Cette hypothèse a été particulièrement travaillée par la sociologie des sciences et des techniques qui s'est attachée à replacer la connaissance et sa production dans des lieux, des pratiques et des mondes d'objets. En analysant des réseaux de coopérations scientifiques (Vinck, 1999), des dispositifs techniques (Akrich, 1993), des pratiques expertes (Bessy et Chateauraynaud ; Dodier, 1993) ou encore le travail scientifique (Latour, 1989), ces recherches ont montré d'une part, comment humains et objets interagissent, se transforment et se redéfinissent mutuellement et, d'autre part, comment les objets, circulant entre les acteurs, participent à la construction de l'interaction et du collectif. Les objets produits et mobilisés dans les interactions entre acteurs peuvent ainsi intervenir dans une gamme étendue de registres d'action : facilitation, induction, rapprochement, empêchement, dissuasion, coordination, médiation. Ils introduisent quelque chose dans l'action, même si leurs effets ne sont pas de l'ordre de la détermination technique : l'effet dépend de la manière dont l'objet – et le cadrage implicite qu'il véhicule – est repris, modifié ou laissé tel quel dans le cours de l'action.

Inspirés par ces perspectives théoriques, nous soutenons l'idée que la production d'objets intermédiaires (des cartes, des chiffres, des graphiques, des modes de représentation...) pour

MOTS-CLÉS

Conditions de travail,
organisation du travail,
intensification,
risques psychosociaux,
activité de travail,
statistiques, épidémiologie,
modèle de Karasek.

rendre lisibles et saisissables les enjeux du travail constitue un appui aux processus d'amélioration des conditions de travail, au niveau des entreprises (Gilles, 2012) comme des territoires (Mandinaud et Paris, 2013). L'enjeu est le développement de dispositifs de connaissances et d'actions aptes à favoriser le débat collectif sur le travail et ses enjeux, pour développer des démarches de prévention durable.

L'objectif de cet article est d'illustrer, à partir d'une intervention, cette réflexion sur le rôle des objets intermédiaires dans les processus d'amélioration des conditions de travail.

— UNE VARIABILITÉ GÉNÉRATRICE DE STRESS

Le terrain auquel se réfère cet article est une intervention réalisée par le réseau Anact-Aract durant l'année 2013. Celle-ci fut conduite au sein d'un groupe appartenant aux industries agroalimentaires qui comptent, en France, environ 2000 salariés répartis sur une quinzaine d'établissements. La demande d'intervention, portée par le CHSCT, visait la prévention des risques psychosociaux. Pour appuyer la construction d'une démarche de prévention au niveau du groupe et déclinable sur l'ensemble des établissements, cinq établissements se sont engagés dans une démarche expérimentale pilotée par le réseau Anact-Aract. Il s'agissait d'accompagner la formalisation par les acteurs des enjeux liés aux risques psychosociaux et la mise en place d'une démarche visant l'amélioration des conditions de travail. La réflexion que nous souhaitons ouvrir ici repose sur l'expérience à laquelle nous avons participé au sein de l'un de ces sites expérimentaux.

Le contexte de l'intervention

Ce site fabrique des plats cuisinés à base de poulet pour la restauration rapide et compte environ 250 salariés dont 215 affectés en production. Une grande majorité des salariés actuels a intégré le site à sa création, au début des années 1980. Au cours des premières séances de travail avec le CHSCT du site, la problématique de la gestion des aléas et des dysfonctionnements a émergé comme un élément central des difficultés et tensions ressenties au quotidien par les salariés. Nous proposons alors au CHSCT de mettre en place un dispositif pour travailler cette problématique. Un groupe paritaire composé de deux membres du CHSCT, de deux chefs d'équipe et de quatre opérateurs de production est mis en place. En parallèle, un groupe d'opérateurs affectés à la zone du conditionnement, travaille sur cette même problématique. Nous étions chargés de l'animation de ces deux groupes et de la présentation de leurs productions au CHSCT.

Que recouvrent ces difficultés liées à la gestion des aléas et des dysfonctionnements et quelles en sont causes? Comment comprendre, par exemple, cette expression d'un opérateur affecté au conditionnement des produits: *«Le stress ici c'est tout ce qui n'est pas prévu?»* Au fil du travail réalisé par le groupe paritaire et le groupe d'opérateurs, les participants ont mis en lumière l'ensemble des éléments qui concourent d'une part, à une forte variabilité de l'activité au sein des différentes zones de production, et d'autre part, aux difficultés et tensions liées à la gestion de cette variabilité.

Le quotidien de l'activité consiste, en effet, pour les salariés de ce site, à faire face à des imprévus liés à des pannes, des dysfonctionnements, des modifications du programme de production, à la variabilité de la matière première, à des problèmes de qualité ou encore aux absences des collègues. La gestion de ces aléas et dysfonctionnements complexifie le travail. En soi, gérer des aléas, faire face à des imprévus, rechercher la meilleure réponse à des dysfonctionnements n'est pas nécessairement un facteur de risque: cela peut, au contraire, constituer un élément de la

qualification. Cela peut cependant causer des risques si le salarié ne bénéficie pas de suffisamment de marges de manœuvre ou de soutien pour faire face aux aléas ou aux dysfonctionnements, ou encore si cette activité n'est pas reconnue et ne s'inscrit pas dans une trajectoire de développement personnel. Or sur ce site, la gestion des aléas est particulièrement génératrice de stress, et ce pour plusieurs raisons.

La problématique spécifique : une chape de plomb qui pèse sur les pratiques de gestion des aléas

Il existe, tout d'abord, de fortes incertitudes par rapport aux normes de production, de sécurité et de qualité. Pour une part, ces incertitudes sont liées aux évolutions permanentes de ces normes. Les produits évoluent sans cesse autant que les matières premières, les processus de travail et les normes de qualité changent en fonction des demandes du groupe et des attentes des clients, les outils de travail se modernisent et se transforment. Du fait de ces évolutions, les normes de sécurité évoluent, les critères de qualité changent, les principes organisationnels sont en évolution permanente. Les salariés ont le sentiment d'une organisation mouvante : dès qu'une procédure est maîtrisée, intégrée dans des habitudes de travail, une autre vient la remplacer. Par ailleurs, ces incertitudes sont également liées aux flous par rapport aux marges de tolérance vis-à-vis des normes. Par exemple, s'agissant des normes de production, le groupe de travail composé d'opérateurs de production a longuement débattu de la tolérance par rapport au poids des produits. L'intervention de cet opérateur au cours de cette discussion précise les questionnements en jeu :

« Avant, c'était le poids, le poids, le poids. Par exemple, sur les nuggets de poulet, il en fallait vingt par sac, tous les nuggets devaient faire le même poids et donc on triait et on mettait en qualité deux les produits qui n'avaient pas le bon poids. Et puis alors maintenant c'est la qualité, la qualité, la qualité, alors il faut trier par rapport à l'apparence, la texture enfin tout un tas de trucs. Mais quand même le poids c'est encore important mais un peu moins mais on ne sait pas trop et pour moi ce n'est pas clair. Le sac de 20 des nuggets recette russe c'est 400 grammes et dedans bon je crois qu'on peut s'arranger pour que les pièces fassent à peu près 20 grammes mais on peut quand même laisser si il y en a qui font un peu plus ou moins. Mais en fait on ne sait pas trop. L'autre jour F. m'a dit que j'avais fait des erreurs alors que j'avais fait exactement la même chose que la veille et c'était très bien passé. J'ai dû refaire plusieurs sacs. Parce que bon quand il n'y a pas de problème moi je fais gaffe au poids donc je refais les sacs pour que ça colle mais quand il faut être à fond, sortir, sortir les sacs, bon ça prend trop de temps de refaire, alors je tente, j'en laisse, des fois ça passe, des fois non. »

Dans les – rares – cas où l'activité se déroule sans aléas, le respect strict des normes de production et règles de sécurité est atteignable. Par contre, en situation « dégradée » il est fréquent de devoir « jouer » avec les règles, pour agir vite, maintenir la cadence ; on réalise des compromis, on applique la règle avec plus de « distance », on maintient un niveau de qualité « acceptable », on réalise plus vite une tâche pour garder du temps pour une autre... La réalisation de ces compromis, indispensable au déroulement de l'activité, est toutefois une source de tensions ou de stress parce que les marges de tolérance par rapport aux diverses normes sont floues, méconnues, qu'elles apparaissent, pour les salariés, mouvantes, évolutives selon les périodes et les contextes.

Ce type d'incertitudes est d'autant plus anxiogène que la « peur de l'erreur » est fortement présente chez les salariés de ce site. Au moins deux causes semblent pouvoir expliquer ces craintes. La première est liée à l'approche exclusivement individuelle et comportementale des erreurs, au détriment d'une approche organisationnelle complémentaire. L'organisation tend davantage à rechercher un responsable qu'à analyser les modes de gestion des problèmes pour repérer les pratiques légitimes

et efficaces et identifier celles qui ne le sont pas. La seconde est liée au management « disciplinaire » qui sévit sur ce site. Des sanctions disciplinaires, allant pour certaines jusqu'au licenciement, ont marqué les esprits, ce d'autant plus qu'elles soulevaient, chez les salariés, des questions d'équité et de justice et qu'elles renforçaient le flou sur les marges de tolérance par rapport à des normes de sécurité et de production.

Par ailleurs, les savoirs de « gestion des aléas » ne sont pas reconnus. Si la polyvalence est valorisée dans un parcours professionnel, en revanche l'expérience du procès de production qui permet d'être réactif, de déployer les bons gestes et les bonnes pratiques face à un dysfonctionnement ou en anticipation d'un problème apparaît relativement peu valorisée. Or, la gestion des aléas constitue un élément essentiel de l'efficacité et de la performance. L'activité des salariés se déploie dans un environnement fortement contraint : une production en flux tendu, des enjeux forts en termes de qualité et de traçabilité et des processus, des outils ou des organisations définis au niveau du groupe pour tous les sites quelles que soient leurs spécificités. La réponse des organisateurs à ces contraintes s'exprime en termes d'accroissement de la prescription, des procédures et des formes de contrôle individuel. Alors, les dysfonctionnements et aléas, perçus comme une déviance par rapport aux normes produites, sont envisagés, par le management, sous l'angle unique de « l'erreur humaine ». Face à un dysfonctionnement, le management tend plutôt à rechercher les « responsables » qu'à capitaliser sur les modes de gestion des aléas. Au final, c'est tout un pan de l'activité des salariés qui n'est pas connue et reconnue, alors même que dans bien des situations, la complexité du travail et les déterminants de l'efficacité se logent dans la gestion des aléas. Dans ce contexte, les salariés contribuent, eux aussi, à l'invisibilité de cette activité : certaines initiatives ou expériences mises en œuvre pour répondre à des aléas sont « cachées », vécues comme « clandestines ». Ces pratiques sont liées au flou, ressenti par les salariés, quant aux marges de tolérance par rapport aux normes de production. Approche individuelle des erreurs et management disciplinaire s'alimentent pour produire une chape de plomb sur les modes de gestion des aléas.

D'autres incertitudes sont liées à la composition des équipes. Celle-ci est un élément déterminant pour faire face aux aléas. Selon les périodes, en fonction des absences, des départs, des périodes de formation, du nombre d'intérimaires, les équipes sont plus ou moins bien dotées en compétences. Lorsqu'il y a un dysfonctionnement, la réactivité et l'efficacité des réponses sont différentes si le collectif est composé d'une majorité de jeunes intérimaires ou d'une majorité de salariés anciens et expérimentés.

La restitution au CHSCT

Lorsque nous avons restitué ces éléments de synthèse au CHSCT, plusieurs positions se sont exprimées. Les représentants des salariés relevèrent la cohérence entre ces constats et leurs propres analyses. Ils mentionnèrent toutefois qu'ils avaient dans le passé, à plusieurs reprises, fait remonter ces constats, en CHSCT, sans qu'aucune action n'ait été engagée ensuite. Ils demandaient donc à la direction de s'engager fermement dans la prise en charge de ces problèmes. Quant au directeur d'établissement - également président du CHSCT - il s'est dit « intéressé » par les éléments présentés et proposa que cette réflexion se poursuive, demandant notamment aux deux groupes de travail de proposer des pistes d'action pour améliorer la situation. Le responsable de production reconnaissait quant à lui la variabilité de la production, variabilité qu'il attribuait principalement au caractère mouvant de la matière première, présentant ainsi cette variabilité comme une fatalité. Il relativisait toutefois l'ampleur de cette variabilité et des incertitudes liées à celle-ci. Ces trois groupes d'acteurs, défendant des positions différentes, ont toutefois en commun de maintenir une posture d'extériorité

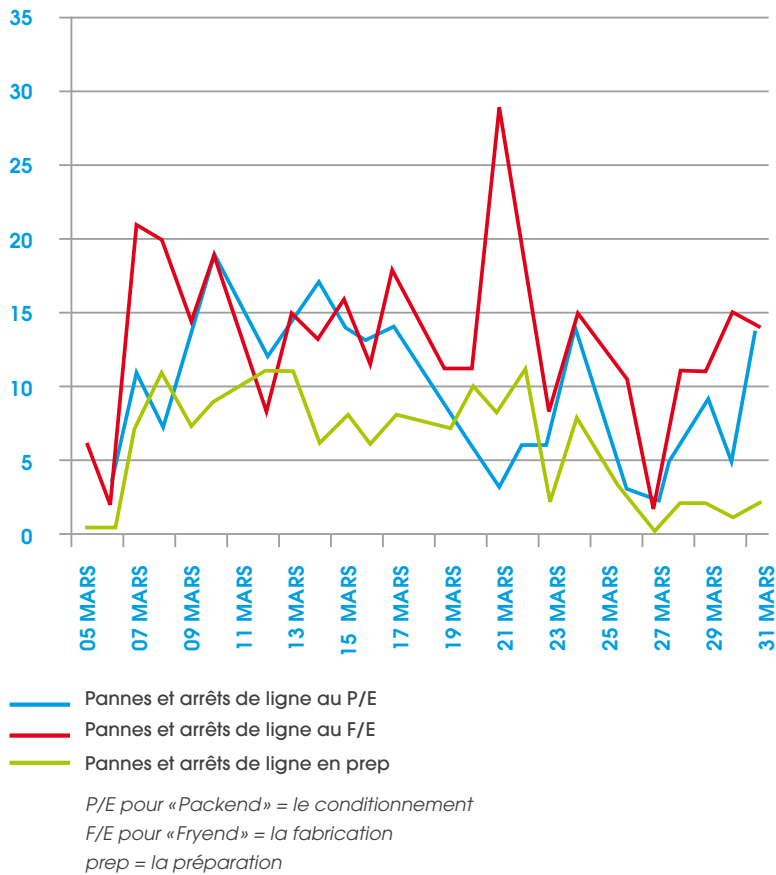
par rapport à la démarche de problématisation engagée. Or, sans la contribution active de ces acteurs dans la démarche de prévention, le diagnostic élaboré par un collectif ne suffit pas à redonner des prises pour une action locale située. L'espace fournit aux opérateurs qui ont participé au groupe de travail entre pairs leur a permis d'échanger des « ficelles », de mutualiser des expériences, de vivre plus collectivement la prise en charge des dysfonctionnements alors que chacun s'interrogeait individuellement sur le bien-fondé de ses actions. Le débat dans ce collectif professionnel fut source de controverses et de pensée, et, en cela, il a accompagné la construction de repères communs et la formalisation de savoirs de métiers, ressources essentielles dans la réalisation de leur activité. Ce processus fut d'autant plus important pour ces opérateurs que le groupe paritaire qui travaillait en parallèle à formaliser des constats d'une autre nature mais qui allaient dans le même sens pour qualifier les causes de la variabilité et identifier les difficultés et tensions liées à sa gestion. Toutefois, la pérennité de cet espace de débats comme la prise en charge des difficultés constatées nécessitaient une inscription institutionnelle plus marquée sans quoi ces difficultés risquaient, comme dans le passé, d'être laissées sans suite et l'espace d'échange professionnel rapidement refermé.

À ce stade, il s'agissait alors d'appuyer une mise en visibilité, de fournir aux acteurs des prises concrètes et pratiques pour exprimer leur point de vue et contribuer à instituer la controverse entre différentes manières de qualifier les situations. L'enjeu tel que nous le percevions alors était de faire de la variabilité du travail en production et ses modes de gestion une question, un problème, objet de discussions et de préoccupations. Quel dispositif mettre en place pour accompagner ce processus ?

— DES INDICATEURS DE PRODUCTION COMME INSTRUMENTS DU DÉBAT SUR LA VARIABILITÉ DU TRAVAIL

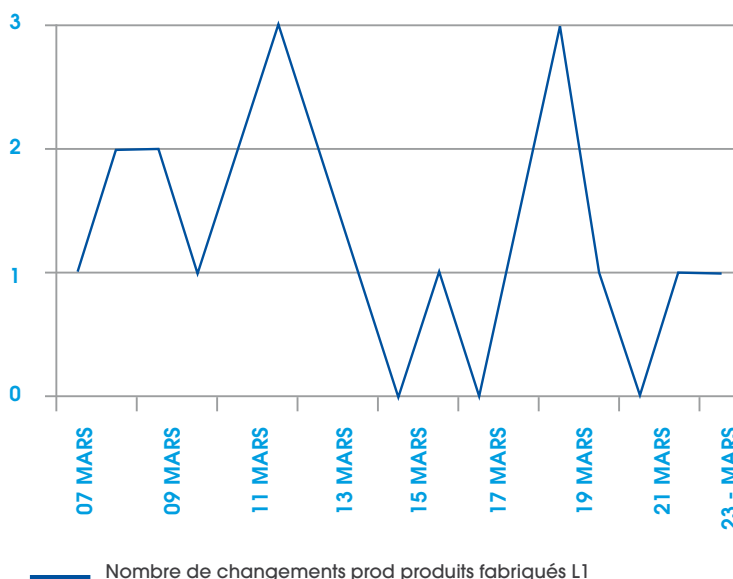
À la suite de cette séance de CHSCT, le travail au sein du groupe d'opérateurs et du groupe paritaire se poursuit. Dans ces deux espaces nous travaillons sur des situations concrètes choisies par les participants pour entrer de manière détaillée dans les dysfonctionnements et aléas en production afin de formaliser des modalités de résolution et les obstacles à leur mise en œuvre. En parallèle nous travaillons avec le responsable de production, sous forme d'entretien, pour appréhender, à partir de ses indicateurs, le système de production et les modalités de son évaluation. Après ce deuxième cycle de travail, nous revenons en CHSCT pour restituer des éléments de synthèse dont le contenu et la forme sont validés par les deux groupes de travail. Nous présentons ces éléments en nous appuyant sur deux représentations graphiques, construites à partir des indicateurs de production que nous avait transmis le responsable de production. Le premier graphique détaille les variations par jour des pannes et arrêts pour les trois secteurs de production (graphique 1) :

GRAPHIQUE 1 : NOMBRE DE PANNES ET D'ARRÊTS PAR JOUR PAR SECTEUR DE PRODUCTION



Le second graphique présente les changements de production par jour sur une ligne de production spécifique, la ligne 1 réputée pour connaître de nombreux changements qui avaient une répercussion sur la qualité de la matière première (graphique 2):

GRAPHIQUE 2 : NOMBRE DE CHANGEMENTS DE PRODUCTION PAR JOUR - LIGNE 1



Nous avons présenté les éléments travaillés par les deux groupes de travail à partir de ces représentations graphiques en répondant à une série d'interrogations : Que se passe-t-il concrètement quand il y a une panne ? Plusieurs pannes ? Qui intervient ? Comment ? Quelles sont les difficultés liées à ces pannes selon les postes ? Les ressources facilitantes ? À quel niveau de panne la journée devient-elle pénible ? Lorsque l'on comptabilise vingt pannes ou arrêts machine au conditionnement, est-ce toujours les mêmes incidents ? Quels sont les différents types de pannes au conditionnement ? À la fabrication ? Quelles sont leurs causes ?...

Notre préoccupation était de relier des espaces pensés de manière dissociée : celui de la gestion de production et celui de la réalisation de la production. Le responsable de production suit ces indicateurs à partir desquels nous avons élaboré ces graphiques, pour veiller à l'état de l'équipement, engager des actions de maintenance, calculer la productivité et la rentabilité des machines en rapprochant ces chiffres du tonnage produit, définir les quantités à produire... L'enjeu était de partir de ces mêmes représentations mais pour les contextualiser du point de vue du travail. Introduire de nouveaux objets dans la situation renvoyait ainsi à un double objectif.

Premier objectif : faire de ces graphiques une base commune à partir de laquelle des acteurs hétérogènes expriment leur point de vue, leur expérience, chacun s'y réfère pour mieux se faire comprendre. Au cours des échanges, le responsable de production a donné sa définition d'une situation dégradée à partir du nombre de pannes et arrêts machine, son analyse des dysfonctionnements selon les secteurs de production. Les éléments rapportés issus des groupes de travail, l'intervention de certains élus du CHSCT ont contribué à qualifier, du point de vue de l'activité, ce que signifie un arrêt machine, un changement de production, selon le poste occupé. L'enjeu de ce dialogue était que chacun concède à l'autre d'exposer ses arguments, les écoutant, les prenant au sérieux, les soupesant, invoquant ses propres contraintes et aussi ses propres marges de manœuvre.

Second objectif : rendre possible un débat sur le travail pour produire des connaissances locales, utiles aux acteurs pour agir de façon préventive. Interrogés sous l'angle du travail, ces indicateurs de production ont contribué à mettre à plat le déroulement de l'activité en proposant un autre langage de représentation.

Par exemple, le graphique 1 qui représente sur un même graphique les pannes et les arrêts par jour par secteur de production, a ouvert une discussion au sein du CHSCT sur les interactions entre les secteurs, et notamment la dépendance de l'activité du conditionnement par rapport à celle de la fabrication, et la nécessité de décloisonner ces deux secteurs afin d'anticiper certains aléas au conditionnement. Les arrêts machine au niveau de la fabrication déterminent le déroulement de l'activité des opérateurs au conditionnement. Un opérateur de production et membre du CHSCT a fait part de son expérience : ayant occupé des postes d'opérateur au conditionnement avant d'être affecté à la fabrication, il connaît les effets, pour le conditionnement, des dysfonctionnements qui surviennent au sein de la zone de fabrication. Un arrêt machine en fabrication a des effets sur les produits fabriqués, et notamment sur leur poids : lorsque la machine s'arrête, même quelques minutes, la matière est travaillée différemment ce qui a pour conséquence une plus grande perte d'eau. Or, la variabilité du poids des produits constitue pour le conditionnement un déterminant de leur activité : les modes de conditionnement imposent un poids relativement fixe ; s'il varie trop, il faut intervenir manuellement sur le processus d'emballage. Avoir connaissance d'un arrêt machine dans la zone de fabrication permet aux opérateurs du conditionnement de se préparer à faire face ; c'est moins stressant si on peut anticiper les problèmes, se préparer, s'organiser. Cet opérateur

mentionnait d'ailleurs que des chefs d'équipe organisent parfois cette transmission d'informations de la fabrication vers le conditionnement et préparent les équipes en réaffectant différemment les opérateurs pour répondre à une production « dégradée ». Mais ces pratiques étaient ponctuelles et n'étaient pas partagées du fait de l'absence de capitalisation des expériences de gestion des aléas et du cloisonnement entre la fabrication et le conditionnement. Or, les aléas sont d'autant plus perturbants qu'ils sont imprévisibles (« ça nous tombe dessus et il faut réagir tout de suite », une opératrice de production). L'imprévisibilité augmente les situations de travail dans l'urgence et la précipitation, accroît l'intensité du travail. Ainsi, si certains aléas sont par essence imprévisibles, d'autres peuvent être anticipés. C'est le cas pour nombre d'aléas dans la zone du conditionnement qui dépendent fortement des événements liés à la fabrication.

— DISCUSSION

Maintenus dans le cadre de la gestion de production traditionnelle, les indicateurs de production sont des objets fermés qui fonctionnent dans un registre unique. Inscrits dans le CHSCT, réouverts sur des expériences et des pratiques de travail, ils ouvrent de nouveaux possibles dans la définition d'une réalité en devenant supports du processus sociocognitif. Ils ont soutenu les échanges, facilités par l'existence d'un nouvel espace langagier et instrumental commun. Les représentations graphiques offrent de nouvelles prises aux acteurs leur facilitant l'exposé des expériences et façons de voir respectives. Il s'est agi finalement « d'équiper » (Vinck, 2009) les acteurs, c'est-à-dire d'introduire dans la situation de nouveaux objets, légitimes pour les acteurs de par leur construction ou leurs apports, et capables de véhiculer une connaissance qui restait à expliciter. Au fil de cet échange, plusieurs pistes d'action relatives à l'organisation du travail au sein de la production et à la reconnaissance des savoir-faire d'expérience ont ainsi été énoncées et argumentées. Une autre manière d'envisager les dysfonctionnements et de les gérer a été discutée.

La performance des objets techniques n'a toutefois rien d'automatique : il n'y a pas d'efficacité technique intrinsèque. Si, dans la situation présentée ici, la mise en forme graphique des indicateurs de production a facilité le dialogue et la coordination, ce n'est pas lié à ses caractéristiques techniques mais à la configuration sociotechnique dont elle est une composante. Au moins deux éléments caractérisent cette configuration. Le premier renvoie à une certaine posture des acteurs vis-à-vis des indicateurs. Cette posture met à distance la vision traditionnelle des indicateurs en les considérant non pas comme l'expression d'une vérité absolue mais donnant à voir plusieurs réalités. C'est le cas, par exemple, du responsable de production lorsqu'il accepte de revisiter ses indicateurs de production, c'est-à-dire de les utiliser pour autre chose que ce pour quoi il les a construits. Le second est lié au processus de problématisation dans lequel les acteurs sont engagés. Au démarrage de notre intervention, au cours de la première séance de CHSCT, des enjeux liés aux risques psychosociaux sont énoncés et reconnus comme tels : les enjeux liés à la gestion des aléas et des dysfonctionnements. Cela ne signifie pas que tous les acteurs définissent ces enjeux et ces phénomènes de la même manière ; ils s'entendent néanmoins sur la reconnaissance de liens possibles entre des « risques psychosociaux » et des « difficultés » liées à la gestion des aléas au sein de la production. La représentation graphique des données de production, en proposant une matérialisation de ces liens, offrent une prise pour les acteurs dans un processus accepté par ces parties prenantes visant l'amélioration de situations jugées préjudiciables du point de vue de la santé des salariés et de la performance de l'organisation.

Entrevoir l'apport des objets techniques dans les processus d'amélioration des contextes de travail nécessite à la fois de prendre au sérieux ces objets sans pour autant les essentialiser. Cette perspective nous semble pouvoir contribuer au débat sur le recours aux approches quantitatives des risques psychosociaux. Le recours aux chiffres pour suivre, mesurer ou évaluer les facteurs psychosociaux de risques s'est fortement accru au sein des entreprises ¹. Pour autant, la fabrication de tels indicateurs, leurs usages comme leurs interprétations ne donnent pas toujours lieu à un véritable débat, ce qui réduit leur pertinence dans un processus d'amélioration des conditions de travail ou de mise en visibilité du travail et de ses enjeux. L'enjeu de la construction d'indicateurs dans le domaine des conditions de travail appelle à la construction d'espaces collaboratifs qui participent à leur fabrication, à la définition de leurs usages et à l'interprétation des données chiffrées. À défaut, l'indicateur s'inscrirait dans une perspective technocratique qui confisque le pouvoir et les capacités d'agir des acteurs

¹ Les pratiques de mesure des facteurs psychosociaux de risques ont connu ces dernières années un développement important en termes d'initiatives, de controverses scientifiques et d'expériences menées au sein des entreprises. On peut trouver une synthèse des diverses approches scientifiques dans les travaux menés par le Collège d'experts sur l'évaluation et le suivi des risques psychosociaux (Gollac et Bodier, 2011) et des éléments de contenu des débats en jeu dans les comptes-rendus des auditions réalisées dans le cadre de ce Collège d'experts.

Bibliographie

- Akrich M., (1993)**, « Les objets techniques et leurs utilisateurs », dans « Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire », *Raisons pratiques*, n° 4, p. 35-58.
- Bessy C., Chateauraynaud F., (1993)**, « Les ressorts de l'expertise », dans « Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire », *Raisons pratiques*, n° 4, p. 141-164.
- Dodier N., (1993)**, « Les arènes des habiletés », dans « Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire », *Raisons pratiques*, n° 4, p. 115-140.
- Gilles M., (2012)**, « Pourquoi créer des indicateurs en entreprises? », *Santé & Travail*, n° 79, juillet 2012, p. 34-35.
- Gilles M., Volkoff S., (2012)**, « Pourquoi tant de chiffres? Tensions autour de la quantification de la santé au travail en entreprises », dans Courthet C., Gollac M. (dir.), *Risques du travail, la santé négociée*, La Découverte, Paris, p. 299-313.
- Gollac M, Bodier M., (2011)**, *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser*, rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, Paris, ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé.