

Sandrine NAHON, Sébastien ARNAUD

Département R&D, Solutions Productives, contact@solutions-productives.com



Solutions Productives

La mesure en ergonomie, un problème ?

Ecart prescrit / réel : un modèle puissant utilisé par les ergonomes de langue française

Transformer la situation : la culture de la mesure du réel

Des ruptures constatées dans l'intervention



« Selon le « solipsisme convivial » développé par l'auteur, l'observateur qui mesure un système ne modifie a priori pas l'état quantique de celui-ci. Mais quand cet état quantique est une superposition, l'observateur ne peut percevoir qu'un résultat correspondant à l'un des états de base entrant dans la superposition. Une analogie est donnée par des images telles que celle-ci, qui peut être « lue » de deux façons différentes : soit la danseuse semble nous tourner le dos, soit elle semble nous faire face ; dans une séquence animée, elle semble tourner soit dans un sens, soit dans l'autre. »

L'observateur, un défi pour la physique quantique (Zwirn, 2020)

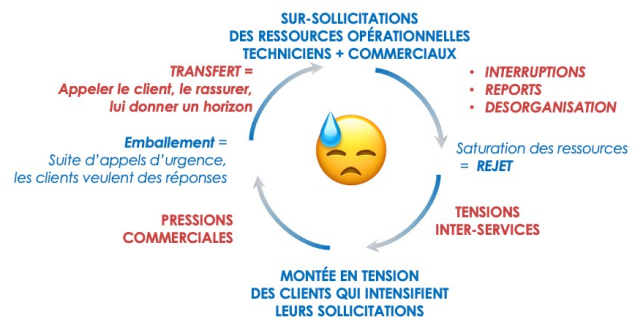
- **Objectivation d'une réalité et réalité(s) objective(s)**
 - Il existe autant de diagnostics que d'ergonomes.
 - Il est impossible de reproduire une même intervention.
 - ☞ *Enjeu de produire des écosystèmes capables de piloter eux-mêmes leurs transformations.*
- **Toute analyse déclenche une analyse**
 - Les chroniques d'activité sont recommandées.
 - L'analyse de l'activité n'est jamais définitive.
 - ☞ *Enjeu d'enrichir les points de vue.*
- **La vraie nature des transformations**
 - Les transformations ne sont pas dans les livrables mais dans les émotions.
 - ☞ *Enjeu d'avoir un contexte situé (espace, temps).*

Les tableaux, superposition des réalités de travail

Pour le technicien, c'est très dérangeant de prendre les appels de l'accueil : « *On arrête ce que l'on fait, on ne se rappelle plus là où on en était resté, ça fait perdre du temps et les interruptions perturbent, provoquent des oublis et des erreurs, de la perte de temps...* »

Pour le commercial, prendre les appels de l'accueil n'est pas forcément l'idéal : « *On est lancé dans une négociation avec un client que l'on essaie d'attraper depuis des mois. Alors celui qui est déjà client attendra...* »

Pour la standardiste de l'accueil, ce n'est pas compliqué : « *Quand elle sent la pression du client mécontent monter, elle sait qu'elle n'arrivera pas à le calmer et que seule la voix d'un professionnel au bout du fil sera capable de contenir la tension pour qu'elle ne se transforme pas en colère...* »



PERSPECTIVES

- Qualification, prise en charge ?
- Délestage de l'accueil ?
- Délégation de la qualification ?

Exemple de tableau d'une situation d'accueil permettant de mettre en perspective 3 points de vue au départ conflictuel

Arnaud (1995), Falzon (1993, 2004, 2013), Guérin et al. (2007), Van Belleghem & al. (2013), Bitbol (2018), Cuvelier & Woods (2019), Ferry (2020), Zwirn (2020), Rossetti (2022)

¹ **Tableau** : au sens d'une œuvre d'art qui ne peut être apprécié (évalué) que d'un point de vue singulier

² **Etats superposés** : ensemble des états singuliers déterminés pour chacun des observateurs (acteurs de la situation)