

## Rapports de recherche - 2017

### Travailler avec et pour un public: l'expérience des autres

#### #104 - Décembre 2017 - Creapt, CEET, Cnam

Ce thème, sous un angle voisin, avait déjà fait l'objet de ce même séminaire en 2002 (le titre était alors : « Expériences et relations de service. Quatorze ans plus tard, les modes d'organisation, l'usage des technologies, se sont transformés. On voit notamment se multiplier les situations dans lesquelles le travail avec un public est voulu à la fois « personnalisé » vis-à-vis de chaque client singulier, et standardisé pour des raisons d'intensification du travail et de normes de production. En outre, il est plausible d'admettre que le public lui-même ait changé, sous l'effet des mutations dans la société. Les résidents pour un gardien d'immeuble, les élèves pour les enseignants, les patients pour les soignants, ont des caractéristiques qui évoluent, ce qui par certains aspects facilite, par d'autres complique, et en tout cas modifie les conditions d'exercice de leur activité.

Dans la même période, les recherches sur ce sujet ont connu aussi de nouveaux développements. Au sein même du Creapt, ces recherches ont porté sur le travail des éboueurs, celui des personnels municipaux qui montent des installations de festivités ou, plus récemment, sur les enseignants, les soignants, les personnels des services de santé au travail, les personnels des caisses de retraite – ces quatre dernières études sont présentées ici. D'autres recherches en ergonomie, et des travaux de synthèse sur le sujet, sont également évoqués, ainsi que des études relevant d'autres disciplines le séminaire a d'ailleurs été ouvert par l'exposé d'une sociologue.

Le double sens qu'on peut repérer dans le titre de ce séminaire, où l'on s'intéresse à « l'expérience des autres », reflète le souci de comprendre d'une part comment les travailleurs construisent et mobilisent une connaissance de plus en plus précise de leur public, d'autre part comment l'expérience vécue par ce public lui-même, et ce que les travailleurs en connaissent, peut être pris en compte dans leur activité.

+ [Télécharger le rapport \(.pdf\)](#)

### Le travail d'encadrement. Quelles évolutions ? Quels parcours ?

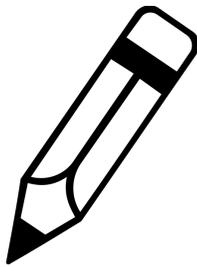
#### #103 - Janvier 2017 - Creapt, CEET, Cnam

Le travail d'encadrement, choisi pour thème de séminaire 2015 « Âges et Travail » organisé par le Creapt, renvoie à des situations, fonctions, dénominations et positions hiérarchiques très diversifiées. Loin de disparaître, comme pourrait le laisser penser une tendance répandue à la suppression des niveaux hiérarchiques, l'encadrement concerne un nombre de plus en plus élevé de personnes au sein des entreprises, dans la production comme dans les services.

Les encadrants sont aux prises avec les multiples tensions d'organisation qui attendent beaucoup d'entre eux. Ils sont responsables du suivi du travail d'une équipe dans plusieurs dimensions : efficacité, santé et sécurité du personnel. Ils ont aussi en charge la production d'indicateurs censés permettre tout à la fois de contrôler le travail et d'en rendre compte pour alimenter les mesures de performance. Ils gèrent encore des aspects relatifs à la réalisation de la production, tout en assurant un travail d'organisation et d'articulation entre différents niveaux de décision. Leur situation est d'autant plus difficile qu'ils sont pris à la fois dans une injonction d'autonomie et dans une forte dépendance sociotechnique aux contraintes parfois rigides.

Dans la période actuelle d'intensification du travail, ces questions se posent avec une acuité particulière, mais elles sont encore trop peu étudiées. Qu'en est-il du travail d'encadrement, dans des conditions où les attentes à l'égard de ceux qui l'exercent sont renforcées ? Qu'en est-il de leurs conditions d'emploi, de leur carrière et de leur parcours ? Dans les changements et les mutations des organisations, quel est le rôle de leur expérience ?

**+ [Télécharger le rapport \(pdf\)](#)**



## Les numéros parus

+ [Depuis 2018](#)

+ [2016](#)

+ [2015](#)

+ [2014](#)

+ [2013](#)

+ [2012](#)

+ [2011](#)

+ [2010](#)

+ [2009](#)

+ [2008](#)

+ [2007](#)

+ [2006](#)

+ [2005](#)

+ [2004](#)

+ [2003](#)

+ [2002](#)

+ [2001](#)

<https://ceet.cnam.fr/publications/rapports-de-recherche/rapports-de-recherche-2017-954185.kjsp?RH=150762680329C>