



Séminaire annuel « Âges et Travail » du CREAPT

Centre de Recherches sur l'Expérience, l'Âge et les Populations au Travail

le cnam

Au Conservatoire national des arts et métiers

les 2, 3 et 4 mai 2016

Amphithéâtre Robert Faure, 292 rue Saint-Martin, 75003 Paris

*Métro : Arts et Métiers - lignes 3 ou 11
ou Réaumur Sébastopol - lignes 3 ou 4*

*Ces journées font partie des séminaires optionnels
des Masters 2 Recherche d'Ergonomie, et de Ressources Humaines et Sociologie du Cnam.*

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

Corinne Gaudart – Lise-CNAM, UMR 3320, Directrice du CREAPT
Serge Volkoff – CEE, CREAPT, membre associé au CRTD-CNAM

Des travailleurs de plus en plus nombreux, dans différents secteurs professionnels, sont amenés à travailler à la fois avec et pour un public. Ils occupent des fonctions d'accueil et d'orientation, de conseil et d'accompagnement, de formation, d'interaction commerciale, d'intervention technique ou sociale, ou encore de soins et de services aux personnes, et ils sont en relation directe avec des clients, usagers, assurés, élèves, patients, résidents,... pour ne citer que quelques exemples.

Les recherches dans différents secteurs montrent des relations avec le public diverses, où se jouent des interactions toujours spécifiques et toujours uniques, avec des prescriptions qui souvent poussent à la fois à les standardiser et à les personnaliser. La gestion de ces contradictions incombe au final au travailleur lui-même, de même que la maîtrise des émotions dont ces interactions s'accompagnent. Dans ces situations, « l'expérience des autres » qu'il a acquise au fil de son parcours joue un rôle central. En parlant d'expérience des autres, nous évoquons aussi bien celle qu'il a développée sur ses relations avec le public, que celle de ce public lui-même, telle qu'elle est appréhendée par le travailleur dans sa relation avec lui.

Dans ce séminaire, nous nous interrogerons sur « ce que ça demande » dans l'activité, de gérer la relation au public, pour les individus et les collectifs. Quelle est la palette de savoirs professionnels mobilisée avec l'expérience ? Y-a-t-il des configurations qui rendent plus difficile le recours à cette palette dans la gestion des situations ? Avec les évolutions des organisations, des objectifs assignés, des modes d'évaluation de la performance, cette expérience est-elle toujours mobilisable, transférable, reconnue, efficiente ?

Les exposés de chercheurs de différentes disciplines et les échanges au cours de ce séminaire viseront à mieux comprendre à quelles conditions cette construction et cette mobilisation de l'expérience peuvent se trouver entravées ou, au contraire, favorisées.

Séminaire ouvert à tout chercheur ou praticien intéressé. La participation est gratuite, mais le nombre de places est limité. Les participants non étudiants sont priés de s'inscrire par courriel, en précisant les journées auxquelles ils assisteront.

Les actes des séminaires Creapt précédents sont téléchargeables sur le site du  www.cee-recherche.fr - Rubrique Publications, Rapports de recherche du CEE.



Inscriptions et Coordination : Secretariatcreapt@cee-recherche.fr

Secrétariat UR A&T / Gis CREAPT

Centre d'Études de l'Emploi, 29, promenade Michel Simon 93166 Noisy-le-Grand Cedex

LUNDI 2 MAI 2016

- 09h45 :** Accueil
- 10h15 :** Ouverture par **Serge Volkoff**, CEE, Creapt
- 10h30-12h15 :** **Aurélie Jeantet**, sociologue, Université Sorbonne Nouvelle Paris 3 - Cresppa-GTM
Conférence introductive : « *Travail de service et émotions : un rapport aux autres, au monde et à soi* »

Déjeuner libre

- 14h15 - 15h45 :** **Marilyne Bèque**, chargée d'études, Dares
« *Travail avec un public et conflits de valeurs : une approche statistique* »
- 16h00 - 17h30:** **Jeanne Thébault**, ergonome, Université de Lille 3, Psitec, Creapt
« *Construire avec les autres son expérience de la relation de soins : soignantes, élèves et patients* »

MARDI 3 MAI

- 09h15 - 10h45 :** **Dominique Cau-Bareille**, ergonome, IETL, Université Lumière Lyon 2, Creapt
« *Changer de discipline au gré des réformes dans l'enseignement agricole : quelles incidences sur le rapport aux élèves ?* »
- 11h00 - 12h30 :** **Sandrine Caroly**, ergonome, Université de Grenoble, PACTE, Creapt
« *Le collectif pluridisciplinaire en service de santé au travail : travailler avec et pour les salariés* »

Déjeuner libre

- 14h15 - 15h45 :** **Alexandra Garabige**, sociologue, INED, associée au CEE
« *Travailler pour les personnes âgées : expériences des aides à domicile et des responsables administratifs dans le secteur associatif* »
- 16h00– 17h30 :** **Valérie Zara-Meylan**, ergonome, et **Serge Volkoff**, ergonome et statisticien, CEE, Creapt
« *Gérer l'assuré de près et de loin : la conduite des dossiers retraite* »

MERCREDI 4 MAI

- 09h15 - 10h45 :** **Pascal Ughetto**, sociologue, Université Paris-Est Marne-la-Vallée, LATTs UMR 8134
« *Travailler auprès des habitants, travailler avec l'organisation, dans un organisme HLM* »
- 11h – 12h30 :** Discussion générale, introduite par **Alexandre Largier**, sociologue, SNCF Direction des ressources humaines
- 12h30 :** Intervention de clôture par **Corinne Gaudart**, CNAM – LISE, directrice du CREAPT



Inscriptions et Coordination : Secretariatcreapt@cee-recherche.fr

Secrétariat UR A&T / Gis CREAPT

Centre d'Études de l'Emploi, 29, promenade Michel Simon 93166 Noisy-le-Grand Cedex