



56<sup>ème</sup> CONGRÈS SELF  
6 - 8 juillet 2022

**VULNÉRABILITÉS ET  
RISQUES ÉMERGENTS**  
penser et agir ensemble pour  
transformer durablement

 **EBSCO**host

*The full text of SELF congresses  
proceedings in Ergonomics Abstracts is  
included in Academic Search Ultimate on  
EBSCOhost™*

[www.ergonomie-self.org](http://www.ergonomie-self.org)

→ Ergonomics abstract

# Émotions et vulnérabilités dans les interventions en ergonomie et en santé au travail

## Coordinateurs

**Rebecca DICKASON**, maître de conférences, Université Gustave Eiffel - Paris  
([rebecca.dickason@univ-eiffel.fr](mailto:rebecca.dickason@univ-eiffel.fr))

**Alain Max GUÉNETTE**, ancien professeur à la HES-SO - Haute école spécialisée de Suisse  
occidentale ([alainmax@guenette.ch](mailto:alainmax@guenette.ch))

**Julien PERRIARD**, délégué ARC - Aide à la résolution des conflits, Ville de Lausanne  
([julien.perriard@lausanne.ch](mailto:julien.perriard@lausanne.ch))

## Co-animateurs

**Justine ARNOUD**, maître de conférences, Université Paris Est Créteil ([justine.arnoud@u-pec.fr](mailto:justine.arnoud@u-pec.fr))

**Rebecca DICKASON**, maître de conférences, Université Gustave Eiffel - Paris  
([rebecca.dickason@univ-eiffel.fr](mailto:rebecca.dickason@univ-eiffel.fr))

**Alain Max GUÉNETTE**, ancien professeur à la HES-SO - Haute école spécialisée de Suisse  
occidentale ([alainmax@guenette.ch](mailto:alainmax@guenette.ch))

**Julien PERRIARD**, délégué ARC - Aide à la résolution des conflits, Ville de Lausanne  
([julien.perriard@lausanne.ch](mailto:julien.perriard@lausanne.ch))

**Nataša VUKAŠINOVIĆ**, adjointe scientifique, HEG - Haute école de gestion Arc  
([natasa.vukasinovic@he-arc.ch](mailto:natasa.vukasinovic@he-arc.ch))

\*Ce texte original a été produit dans le cadre du congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française qui s'est tenu à Genève les 6, 7 et 8 juillet 2022. Il est permis d'en faire une copie papier ou digitale pour un usage pédagogique ou universitaire, en citant la source exacte du document, qui est la suivante :

Dickason, R., Guénette, A.M., Perriard, J., Arnaud, J., & Vukasinovic, N. (2022). Émotions et vulnérabilités dans les interventions en ergonomie et en santé au travail. Actes du 56<sup>ème</sup> Congrès de la SELF, Vulnérabilités et risques émergents : penser et agir ensemble pour transformer durablement. Genève, 6 au 8 juillet 2022.

Aucun usage commercial ne peut en être fait sans l'accord des éditeurs ou archiveurs électroniques. Permission to make digital or hard copies of all or part of this work for personal or classroom use is granted without fee provided that copies are not made or distributed for profit or commercial advantage and that copies bear this notice and the full citation on the first page.

## OBJECTIFS DE L'ATELIER

### Problématique

Cet atelier vise à **mettre en dialogue plusieurs voix en lien avec des vulnérabilités multiples émergeant dans le champ des interventions en ergonomie et en santé au travail** : celles du/des sujet(s) au(x)quel(s) s'intéresse l'intervenant ergonome et/ou spécialiste de la santé au travail, mais aussi celles de l'intervenant lui-même. **En envisageant une perspective globale et holistique de l'intervention, dans toute sa complexité, dans toute l'émotionnalité qu'elle révèle, cet atelier répond donc à un méta-objectif : celui de mettre en tension le lien multi-niveaux entre vulnérabilités du sujet investigué et de l'intervenant.**

Il s'agit, en fait, de ne pas nier la dimension émotionnelle de telles interventions, de les prendre « à bras le corps », dans ce qu'elles révèlent du vécu et du sens, *a fortiori* face aux vulnérabilités du sujet et de l'intervenant, tout en évitant l'écueil d'une psychologisation. Il s'agit aussi, et surtout, de montrer comment cette approche, couplée à celle des capacités, ouvre des perspectives prometteuses dans le champ de l'intervention en ergonomie/santé au travail.

Pour y parvenir, nous proposons la co-animation d'un atelier qui a été conçu **comme un véritable espace d'expérimentation et de co-construction. Cet atelier vise une cohérence dans sa forme et dans son fond par la mobilisation d'une démarche de théâtralisation** (voir présentation plus détaillée dans la rubrique « déroulé de l'atelier »).

### Objectifs

**Ce méta-objectif s'articule donc en trois objectifs :**

#### **Objectif 1 : La prise en compte de l'émotionnalité du sujet dans les interventions en ergonomie/santé au travail**

Le cadre organisationnel est éminemment théâtral. La métaphore théâtrale (Goffman, 1959) illustre tout à la fois l'interconnexion entre le travail (voire la santé au travail) et les émotions, ainsi que la variabilité et perméabilité de l'émotionnalité selon la structure spatio-temporelle (Dickason, 2018, 2021) qui peut être appréhendée lors des interventions en ergonomie/santé au travail.

Le travail émotionnel (Hochschild, 1983), entendu comme la gestion de ses émotions et de celles des personnes avec lesquelles on interagit (principalement le destinataire de la relation de service ou d'aide) dans un cadre organisationnel, est ainsi porteur de tensions et de risques (dissonance, *burnout*) qui peuvent être mis en évidence à l'occasion d'interventions en ergonomie/santé au travail.

La vulnérabilité, plurielle, en est indissociable car ce travail touche les professionnels d'organisations complexes, confrontés à des risques de nature différente (hôpitaux, entreprises, armée...) et des publics vulnérables, générant ainsi des vulnérabilités pour les professionnels (pénibilité, RPS, TMS...).

Se pose alors la question des effets de l'occultation, voire du déni, de l'émotionnalité observée ou ressentie par le sujet ou l'intervenant : en d'autres termes, comment envisager la « juste place » de l'émotion ?

#### **Objectif 2 : La prise en compte de l'émotionnalité de l'intervenant dans les interventions en ergonomie/santé au travail**

Par l'observation du travail, l'écoute des témoignages, les intervenants en ergonomie et en santé au travail doivent appréhender le vécu des sujets. Pourtant, les émotions de ces derniers peuvent être passées sous silence par crainte d'une approche trop individuelle de la santé au travail ou par méconnaissance de « l'objet émotion ».

Il en est de même pour les propres émotions de l'intervenant que ce dernier ne sait pas toujours comment apprivoiser. En effet, l'émotionnalité interroge la posture professionnelle, ce que l'on s'autorise à faire, mais aussi la question des compétences (Dickason, 2020) et des capacités...

Ceci d'autant que la « casquette » avec laquelle l'intervenant se présente (« ergonomie », « santé au travail », « étude du travail », « étude des émotions ») oriente les échanges et peut donc, dans une certaine mesure, biaiser l'analyse.

#### **Objectif 3 : Capacités et émotions comme leviers de transformation durable des systèmes et des interventions en ergonomie/santé au travail**

Le pouvoir d'agir, la capacité de transformation durable des systèmes, mais aussi des interventions en elles-mêmes, passent également par les émotions... Or cette dimension émotionnelle reste peu prise en compte.

Pourtant, les réflexions actuelles relatives aux organisations capacitanes (Arnoud, 2013 ; Petit, 2020) invitent à s'intéresser au développement non plus des « compétences » mais des « capacités » définies comme « la liberté de mener des modes de vie divers » (Sen, 2003, p. 106), « le pouvoir de faire quelque chose » (Sen, 2010, p. 45). Dans le prolongement des travaux de Sen, Nussbaum (2012) propose une liste de capacités clés parmi lesquelles figurent les émotions.

Dans une optique stratégique, l'intervention peut également s'appuyer sur les émotions générées et ressenties afin de faire émerger des interactions propices au changement. Pour « mettre en mouvement » les directions ou le management, des arguments portant sur d'autres dimensions que celle de la santé à proprement parler peuvent faire mouche. En revanche, la mise en évidence de risques pour la santé peut freiner le changement, si elle est vécue comme une manière de culpabiliser l'organisation et ses dirigeant(e)s (Perriard, 2020).

## DEROULE DE L'ATELIER

**Cet atelier se structurera en différentes séquences :**

1. **Introduction** du propos et de l'articulation de l'atelier (5 minutes)

2. **Participation** du public dans 3 courtes saynètes de 10 minutes, créées par les intervenants et 1 saynète de 10 minutes co-construite avec le public (soit un total de 40 minutes).  
Le public amorce ainsi une compréhension personnelle et intime de l'interconnexion entre émotion et vulnérabilité à travers une approche de type « forum-théâtre » où le public doit réagir à des injonctions promptes à révéler les dissonances, discordances, disjonctions de l'activité, l'alchimie complexe de ce qui se joue « dans l'action ».
3. **Débriefing à l'issue de chaque saynète** par les co-animateurs : il s'agit d'un « dialogue dans et sur le dialogue » où sont mises en résonance plusieurs voix (10 minutes par séquence de débriefing, soit 40 minutes au total).  
L'alternance de voix, la polyphonie, est ici à comprendre, d'une part, comme une modalité d'animation et, d'autre part, comme une manière de faire se répondre les problématiques soulevées par l'atelier et de faire émerger de nouvelles manières d'envisager les interventions en ergonomie.
4. **Conclusion** sur l'atelier (5 minutes)  
Il s'agit, ici, de synthétiser le propos de l'atelier en mettant en évidence les « *take home points* » sous forme d'un support co-construit avec le public.

### CONDITIONS MATÉRIELLES

Pour susciter davantage d'interactions, le nombre de participant(e)s est limité à **20 personnes (pré-inscription préalable nécessaire)**.

**1 salle de taille moyenne** mais surtout malléable (chaises et tables amovibles) pour permettre la modulation de la mise en espace selon les séquences de l'atelier.

**Équipement audiovisuel** pour projeter de l'image et du son (projecteur, amplis de son).

### RATTACHEMENT AUX THÈMES DU CONGRÈS ET AUX 10 THÈMES DE LA SELF

Cet atelier s'inscrit pleinement dans les trois axes du Congrès consacré aux « vulnérabilités et risques émergents ». Il éclaire également plusieurs thèmes de la SELF (« Santé au travail et risques professionnels », « Organisation du travail », « Fiabilité humaine et organisationnelle », « Espaces et travail » et « Recherches et pratiques de l'intervention en ergonomie »).

### BIBLIOGRAPHIE INDICATIVE

- Arnoud J., Falzon P. (2013). « La co-analyse constructive des pratiques ». In P. Falzon (Dir.), *Ergonomie constructive*. Paris : Presses universitaires de France.
- Bryson J., Merritt K. (2007). « Le travail et le développement des capacités ». *Formation Emploi*, 98, 41-53.
- Dickason R. (2020). « L'émotionnel aux confins de la vie : une approche prospective des compétences en gériatrie hospitalière ». *Management & Avenir Santé*, 6, 39-61.
- Hochschild A.R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Los Angeles, University of California Press.
- Jeantet A. (2018). *Les émotions au travail*, Paris : CNRS Éditions.
- Perriard J. (2020). « Monologue intérieur d'un intervenant en santé au travail », *Revue Économique et Sociale*, 1, 71-77.
- Petit J. (2020). *Intervention sur l'organisation. Concevoir des dispositifs de régulation pour un travail plus démocratique*. Habilitation à Diriger des Recherches, Université de Bordeaux (Accessible en ligne).
- Renault E. (2012). « Dewey et la centralité du travail ». *Travailler*, 2(28), 125-148.
- Schwartz Y., Durrive L. (2003). (Dir.) *Travail & Ergologie. Entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse, Octarès.
- Sen A. (2003). *Un nouveau modèle économique. Développement, justice, liberté* (M. Bessières, trad.). Paris : Odile Jacob. (Ouvrage original publié en 1999 sous le titre *Development as Freedom*. Oxford : Oxford University Press).