Coproduire en santé au travail : présentation de deux actions de prévention auprès de médiateurs sociaux à partir d'objets intermédiaires de prévention

Congrès ACFAS 2022

Colloque 606 : La santé et la sécurité du travail au cœur des enjeux - 10/05/2022

Auteurs : Alexis Chambel, Valérie Pueyo

Quelques éléments de contexte

- S’inscrit dans le cadre d’une thèse en ergonomie en cours de réalisation s’intéressant au point d’inadéquation entre les cadres de pensée et d’action qui structurent la prévention des risques professionnels et les activités de service.

- Démarche inductive et qualitative, ancrée dans les milieux de travail, en partant des besoins en santé et sécurité exprimés par les organisations et les travailleurs.

- Objectifs :

  - Finalisé : répondre aux besoins des structures

  - Recherche : voir comment les actions de prévention réalisées questionnent ce qui se fait habituellement en prévention

01

Le terrain

Une structure de médiation sociale
et deux demandes

La structure

Association

Environ 50 salariés, fonctionne principalement sur financement de services publics et privés partenaires

Insertion

Se positionne comme un tremplin professionnel

Service

Offre un service de médiation sociale à destination des usagers

“La médiation sociale est définie comme un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente à travers l’organisation d’échanges entre les personnes ou les institutions de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose”

Norme XP X60 600 Cadre du métier de médiation sociale - Qualité des activités de médiation sociale - Lignes directrices

Médiation terrain

Demande : accompagner le projet de déménagement de l’espace phoning

Médiation postée

Demande : mettre en place et développer des échanges sur la pratique

02

Cadre conceptuel

Monde professionnel et projet de prévention

Théorie des mondes professionnels et prévention

Monde professionnel (Béguin, 2004 ; 2010)

- « *Un ensemble d'arrière-plans conceptuels, axiologiques et praxiques qui forment système avec l'objet de l'action* » (Béguin, 2021)
- Ressource pour l'action des travailleurs.
- Mobilisé dans le cadre de la conception pour penser le dialogue entre différents mondes et la construction d'un « *monde commun* » (ibid.)

Co-construire la prévention (Judon, 2017)

- Application de ce cadre théorique à la conduite de projet de prévention
- Mobilisation « *d'objet intermédiaire de prévention* » (ibid) pour permettre la constitution d'un monde commun
- Concept issu de la sociologie des sciences, il en existe des sous-catégories, notamment l'« *objet frontière* » (Star et Griesemer 1989 ; Star, 2010)

03

Les projets

Une base commune, deux projets

Construire la prévention a partir du travail réel

Observations

108 heures d'observation de l'activité (94h activité postée, 14h phoning)

Entretiens

4 entretiens semi-directifs et de nombreux échanges informels pour compléter les observations

Actions de prévention

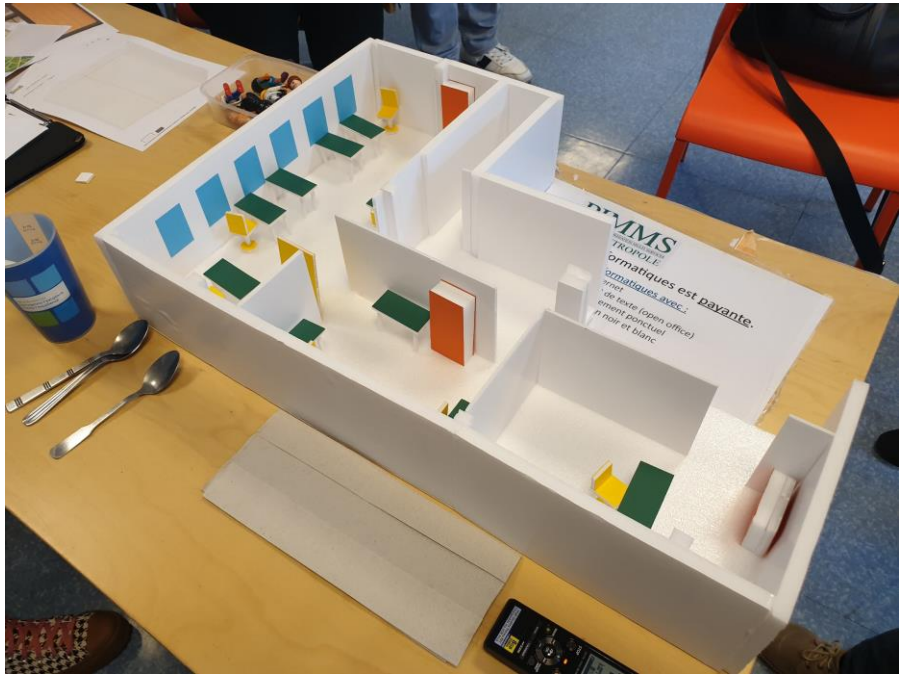
Deux actions de prévention distinctes

Action 1 : déménagement phoning

Objet frontière de prévention :
Maquette volumétrique, photos des équipements envisagés

Participants :
- Responsable d'équipe
- 4 médiateurs et médiatrices
- Référent technique
- Infirmière du travail
- Médecin du travail

2h d'échanges pour arriver à une solution commune



Eléments portés par les acteurs de la prévention :
Ambiance (lumière, bruit), risque de chute (fils), risque chimique (imprimante), risque biologique (COVID-19), co-activité

Eléments portés par les travailleurs :
Dimensions collectives permises par la proximité (apprentissage, entraide, gestion de l'ennui), régulation pendant l'activité avec la référente technique, articulation temps de préparation et activité de phoning, facilité d'accès au poste, confort.

Action 2 : échanges sur la pratique

1

Récit

Présentation de deux récits en sous-groupes, en accord avec une thématique définie au préalable

2

Frise temporel

Travail de compréhension du récit

3

Cartographie

Prise de distance à partir du récit pour travailler la thématique

4

Temps collectifs

Débat en commun autour de la thématique

Inspiré de l'ingénierie de la discussion proposée par la Commission Jeunes Pratiques en Réflexion de la Société d'Ergonomie de Langue Française (Bachellerie, Jon, Chambel, & Toulisse, 2021 ; Chambel, Jon, Bachellerie, & Toulisse, 2021)

Thématique et récit

Thématique : la gestion de la relation

→ Des tensions avaient émergé au sein des collectifs suite à des désaccords sur les réponses à apporter aux usagers, en particulier lors de deux cas de violences verbales.

→ Les analyses préalables avaient également permis d'identifier la gestion de la relation comme étant une « *classe de situation* » (Pastré, 2011) spécifique mobilisant le « *concept pragmatique* » (Samurçay et Pastré, 1995) de posture de médiation. Les médiateurs et médiatrices doivent trouver un équilibre entre un rapport professionnel et une certaine bienveillance envers les usagers. La posture de médiation représente un objet de transmission et de débat.

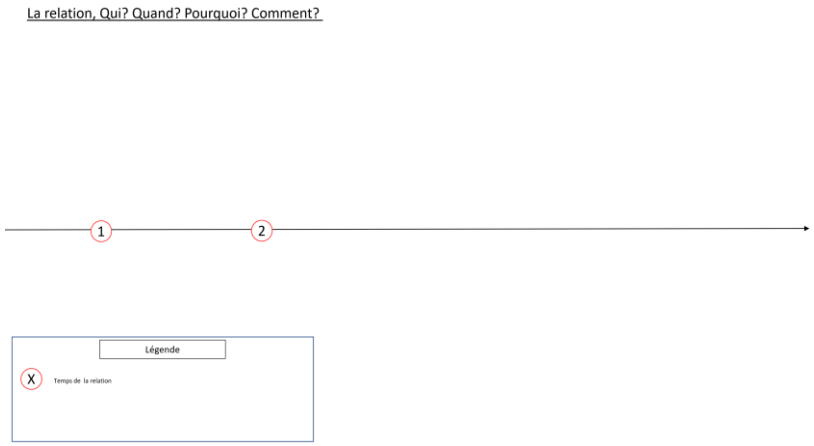
→ La thématique était proposée, les récits choisis par les deux médiatrices volontaires.

→ Travail en deux-sous groupes de personnes, un récit par groupe

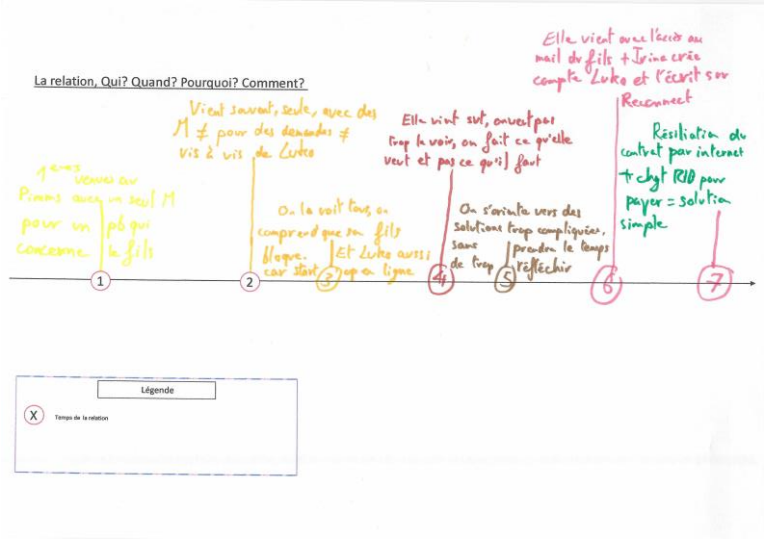
→ 1er objet intermédiaire : le récit

Frise temporelle

Modèle



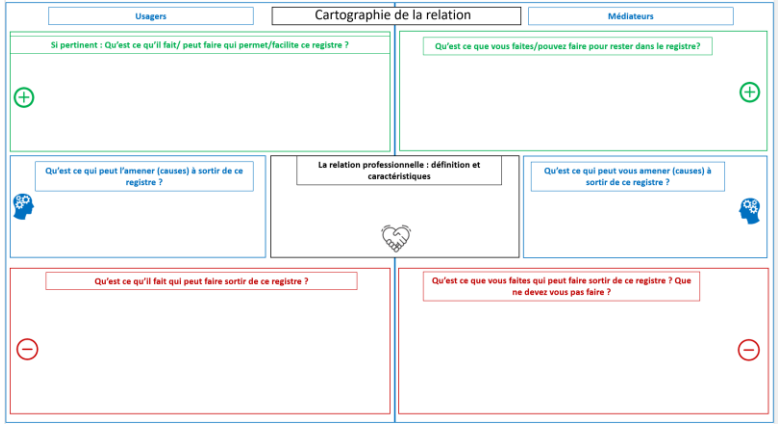
Exemple de frise complétée



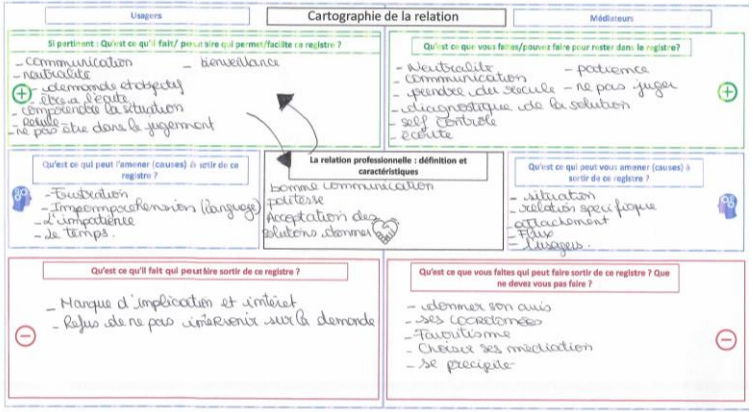
Il était demandé de compléter la frise individuellement, puis de la présenter à tour de rôle, en sous-groupe. La construction était libre (temps pertinents, les acteurs importants, etc.).

Cartographie

Modèle



Exemple de cartographie



Une carte par sous-groupe, construction collective
Réunion des deux sous-groupes pour la présentation des cartes

Temps collectif

La gestion de la relation avec l'usager

- Qu'est-ce qu'une relation adaptée à la médiation ?
- Qu'est-ce qui peut être fait pour maintenir ce registre ? Comment les dimensions collectives peuvent-elles participer ou au contraire nuire au maintien de ce registre ?
- Quelles sont les causes et origines des moments d'évolution et de débordement de la relation, à la fois chez vous mais aussi chez l'usager ?
- Qu'est-ce qui peut être accepté, qu'est-ce qui ne peut pas être accepté ?

Temps d'échanges autour de la thématique, avec quelques sous-questions pour faciliter les échanges.

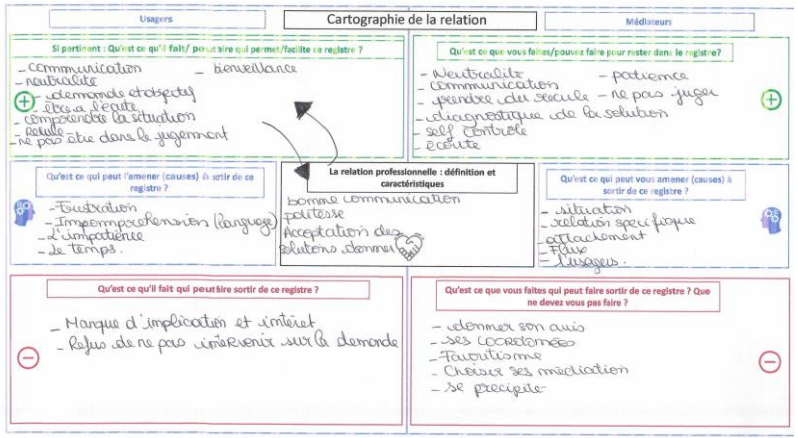
04

Les apports

En entreprise et pour la prévention

Projet de déménagement

Construction d'un monde commun : une solution intégrant la santé et la sécurité, du point de vue des acteurs de la prévention, mais également des travailleurs



Analyse de la pratique

Participation à la construction du monde professionnel : construction collective et transverse de ressources pour l'action dans la gestion de la relation

Pour la prévention… la place des acteurs en question

La place et le rôle des acteurs transparaissent au travers de nombreux éléments, toutefois **c'est en droit qu'ils sont le plus facilement identifiables**

Subordination et prévention

Intrinsèquement liées dans l'économie du contrat de travail

Informer les travailleurs

Principes de prévention (Art L4121-2)

Responsabilité de l'employeur

Art L4121-1 du Code du travail. Il est aidé d'autres acteurs (Service de santé, etc.)

Salarié

Art L. 4122-1 du Code du travail

« *Les salariés, quant à eux, apparaissent encore souvent comme des objets de droit, subissant leurs conditions de travail en contrepartie du pouvoir d'organisation exclusif de l'employeur encadré par une obligation de sécurité et non comme des sujets dotés de libre arbitre en capacité de prendre en charge leur environnement de travail.* » (Lecocq, Dupuis, & Forest, 2018, p.44)

Acteurs et moyens d’action dans ses projets

Dans ces actions :

- La nécessité d’aller sur le contenu du travail pour traiter les problématiques

- Des expertises pertinentes pour la santé et la sécurité détenues par l’ensemble des acteurs, y compris les travailleurs.

- Des solutions situées qui doivent être construites collectivement

- Transmettre des informations sur la santé et la sécurité n’outille pas les acteurs sur la manière de les articuler à leurs propres enjeux et problématiques. Cela ne garantit pas l’élaboration d’une solution

- Les objets intermédiaires et frontières ont participé de la mise en dialogue de ces expertises et de la construction des solutions.

Le travailleur n’est pas ici informé d’instructions à respecter, il coproduit des ressources pour son action qui lui permettront de réaliser son travail plus en santé et sécurité.

Merci de votre attention

Contact : alexis.chambel@gmail.com

Bibliographie :

Bachellerie, C., Jon, D., Chambel, A., & Toulisse, C. (2021). Building spaces for discussion : Getting the diversity of practices speak (Vol. 1, p. 438). Présenté à International Ergonomics Association 21st Triennial Congress. Consulté juillet 4, 2021, à l'adresse https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03277364

Béguin, P. (2004). Monde, version des mondes et monde commun. Bulletin de psychologie, 57(1), 45-48.Béguin, P. (2010, novembre 19). Conduite de projet et fabrication collective du travail : Une approche développementale (Document de synthèse en vue d'obtenir une habilitation à diriger des recherches). Université Victor Segalen Bordeaux 2, Bordeaux.

Béguin, P. (2021, octobre 25). Des génèses instrumentales aux transitions professionnelles. Communication au colloque « Approche instrumentale, Expansion et devenirs », Maison de la recherche, Université Paris 8.

Chambel, A., Jon, D., Bachellerie, C., & Toulisse, C. (2021). Creation of the Junior Practices in Reflection Committee of the French Speaking Ergonomics Society : Historical Genesis and Theoretical Foundation of the Exchange on Practice (Vol. 1, p. 454). Présenté à International Ergonomics Association 21st Triennial Congress. Consulté juillet 4, 2021, à l'adresse https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03277363

Lecocq, C., Dupuis, B., & Forest, H. (2018). Santé au travail : Vers un système simplifié pour une prévention renforcée.

Pastré, P. (2011). La didactique professionnelle : Approche anthropologique du développement chez les adultes. Formation et pratiques professionnelles. Paris: Presses universitaires de France.

Samurçay, R., & Pastré, P. (1995). La conceptualisation des situations de travail dans la formation des compétences. Education permanente, (123), 13-32. Université de Paris-Dauphine,.

Star, S. L. (2010). Ceci n'est pas un objet-frontière ! Revue d'anthropologie des connaissances, Vol 4, n° 1(1), 18-35.

Star, S. L., & Griesemer, J. R. (1989). Institutional Ecology, `Translations' and Boundary Objects : Amateurs and Professionals in Berkeley's Museum of Vertebrate Zoology, 1907-39. Social Studies of Science, 19(3), 387-420.

Vidal-Gomel, C., & Rogalski, J. (2007). La conceptualisation et la place des concepts pragmatiques dans l'activité professionnelle et le développement des compétences. Activités, 04(4-1). ARPACT - Association Recherches et Pratiques sur les ACTivités. Consulté à l'adresse http://journals.openedition.org/activites/1401

CREDITS: This presentation template was created by **Slidesgo**, including icons by **Flaticon**, and infographics & images by **Freepik**