

Activités immatérielles et relationnelles : Quels construits autour de l'intensité du travail ?

Christian du Tertre
Professeur des universités en sciences économiques
Directeur d'ATEMIS
Université Paris-7-Denis Diderot - GERME

La crise structurelle que traversent les économies des pays de l'OCDE depuis la fin des années soixante-dix, est marquée par une accélération de l'évolution de la structure des emplois au profit des activités de service. Parallèlement à ce constat, il faut prendre la mesure d'une autre transformation structurelle : l'importance prise par les « activités immatérielles » fondées sur une « relation de service »¹, tant dans les secteurs d'activité relevant des services que dans les secteurs industriels.

Le développement de ces « relations de service » modifie le contenu du travail comme sa finalité. Elles mobilisent de plus en plus l'attention des acteurs socio-économiques : les directions d'entreprises et d'organismes publics ou para-publics, d'un côté, dans leur volonté d'établir un lien avec la performance, la compétitivité ou la modernisation de leur organisation ; les salariés, de l'autre, dans leur volonté de se repérer et d'appréhender les enjeux nouveaux auxquels ils sont confrontés. C'est en particulier le cas sur le plan de la santé. La question se pose de savoir dans quelles conditions apparaissent de nouvelles pathologies associées à la montée en puissance des « relations de service » sous contrainte de temps.

Dans cette perspective, une double interrogation émerge : quelle problématique économique mobiliser pour analyser le rapport des « activités immatérielles » à l'intensité du travail ; quels liens établir, dans le cadre de ces activités, entre l'intensité du travail et la santé, plus particulièrement les TMS. Après avoir analysé les principales caractéristiques des activités immatérielles et relationnelles qui ont une incidence sur le travail et son contrôle, cet article tente de préciser les nouvelles clés de lecture analytique nécessaires à l'approche de l'intensité du travail. Suivant une tradition régulationniste², l'article se propose de comprendre les principales corrélations qu'entretient l'intensité du travail avec la dynamique de création de la valeur, et d'identifier l'émergence de nouveaux dispositifs institutionnels associés aux enjeux que posent la subjectivité et l'intersubjectivité dans la production de ces services. Il soulignera, alors, l'importance d'une approche pluridisciplinaire tournée non seulement vers

¹ On entend par « activités immatérielles et relationnelles » les activités de travail dont les effets ne sont pas tangibles, dans le sens où ils ne sont pas mesurables ; on entend par « relation de service » la relation directe entre un prestataire de service et un bénéficiaire qui engage les corps. Cette relation peut s'établir entre des acteurs appartenant à une même organisation ou à des organisations différentes.

² La théorie de la régulation est une théorie économique institutionnaliste apparue en France au milieu des années soixante-dix qui accorde une place importante, dans son analyse, aux transformations du « rapport salarial ». Dans cette école de pensée, certains chercheurs se sont particulièrement engagés dans l'analyse des effets économiques des modifications structurelles des activités au profit des activités de service et des activités immatérielles (le réseau « Régulations sectorielles et territoriales » de l'association « Recherche et régulation »..

les sciences sociales, mais également vers les sciences de l'homme, notamment la psychologie du travail.

1. La configuration productive immatérielle et relationnelle

La plupart des économistes classent les activités productives à partir des nomenclatures de l'INSEE, en secteurs et sous-secteurs, c'est-à-dire sur la base d'un critère qui instruit le niveau³ d'homogénéité des produits ou des services⁴. La problématique de cet article classera les activités sur la base du concept de « configurations productives »⁵. Il s'agit d'appréhender les activités à partir des liens qui s'établissent entre le travail, les technologies et l'organisation, dans des espaces traditionnellement intitulés « productif » ou fonctionnel, sous contrainte de valorisation, c'est-à-dire d'accumulation du capital. Dans le cadre de cet article nous nous sommes penchés sur les services « immatériels et relationnels »

1.1 Les principales caractéristiques des activités « immatérielles et relationnelles » et l'enjeu de la santé

Dans ce cadre conceptuel, la « configuration productive immatérielle et relationnelle » est caractérisée par :

- la réalisation d'un service (on s'inscrit, ici, dans la lignée des travaux de J. Gadrey, 92, 96⁶) dont l'effet utile est « non tangible ». Les propriétés transformées au cours du service ne sont pas des propriétés normalisables relevant d'une mesure, mais des propriétés immatérielles, plus subjectives relevant d'une évaluation⁷.

³ Selon le niveau d'agrégation utilisée, les nomenclatures se présentent, aujourd'hui, selon une base européenne, en quatre, seize ou trente-six secteurs (NEP 4, 16 ou 36). Dans le cadre des activités de service un second critère est utilisé : la nature du bénéficiaire (entreprises ou ménages)

⁴ La théorie de la régulation a développé une problématique de l'approche sectorielle plus complexe en introduisant d'une part une dimension historique et institutionnelle (les secteurs sont construits historiquement et institutionnellement), d'autre part une dimension analytique du procès de travail (des conditions sociales de réalisation de la valeur). Cf. R. Boyer 1990, C. du Tertre 1989, 1994.

⁵ Le concept de « configuration productive » élargit le concept de « procès de travail » aux possibilités de création de valeur liées à trois dimensions non prises en compte par ce concept marxien :

- la création de valeur liée à l'irruption du bénéficiaire du service au sein même des activités de travail (la « coproduction » du service) ;
- la création de valeur liée aux agencements entre acteurs n'appartenant pas à la même entreprise (externalités) (voire simplement aux mêmes atelier, chantier, site ou bureau). Ce concept rend compte, ainsi, des articulations entre les gains de productivité (économies internes) et les externalités positives ou négatives recueillies par l'entreprise ;
- la création de ressources nouvelles, notamment dans le domaine des compétences, liée à l'expérience de la production.

On peut distinguer huit « configurations productives » (une associée à l'agriculture, pêche.. ; trois aux domaines industriels et de la construction, quatre au domaine des services) : la configuration du vivant ; la configuration manufacturière de masse ; la configuration de process ; la configuration de chantier ; la configuration logistique ; la configuration de réparation-maintenance ; la configuration informationnelle ; la configuration immatérielle et relationnelle.

Dans la réalité, une entreprise est amenée à combiner plusieurs configurations différentes ; mais l'une joue toujours un rôle repère et moteur, structurant le rapport de l'entreprise aux déterminants de la productivité, des externalités, aux conditions de renouvellement des ressources ; c'est-à-dire aux conditions de réalisation de la valeur.

⁶ Un prestataire de service transforme les propriétés d'un support (du service) qui appartient à un bénéficiaire. Ce support peut être le bénéficiaire lui-même (entreprise ou particulier) ou un bien, un produit appartenant au bénéficiaire.

⁷ C'est notamment le cas pour la santé, la formation, la culture..., pour des particuliers, le conseil, la professionnalisation, la communication..., pour des entreprises.

L'effet utile du service peut apparaître de manière immédiate, mais aussi « médiate » : (cf. schéma 1, page suivante) d'un côté, l'effet peut être décalé dans le temps (les connaissances acquises prennent sens après plusieurs mois), de l'autre, l'effet peut se propager en « réseau », auprès d'acteurs non directement concernés par la prestation (le soin d'une grippe, les activités sociales de quartier);

- la coproduction propre à toute activité de service provoque *l'irruption de l'usager, du client..., du bénéficiaire au sein même du procès de travail*. A la différence des activités manufacturières où le client est tenu en dehors du procès de travail, ou des activités de service « tangibles » où le bénéficiaire est souvent limité à une activité informationnelle à la marge du procès de travail⁸ dans le cas des activités relationnelles, le bénéficiaire est au cœur du dispositif productif dans les dimensions spatiales et temporelles (l'élève, le malade...). La coproduction met en œuvre ainsi une « relation de service » qui se déploie dans une relation directe et corporelle entre les deux acteurs (ou systèmes d'acteurs) que sont le prestataire et le bénéficiaire. Les deux sont actifs, l'un travaille dans le cadre du salariat⁹, l'autre développe une activité et des compétences qui sont essentielles à la réalisation du service ;
- cette « relation de service », associée au face-à-face, mobilise la subjectivité de chaque type d'acteur, leur intersubjectivité. Cette dimension subjective du travail a une incidence forte sur la qualité de l'effet utile du service et sur les moyens mobilisés pour l'obtenir.

La « relation de service » et l'intersubjectivité qui lui est associée, vont se déployer dans cinq registres :

- *l'informationnel*. A côté des informations formalisées s'échangent des informations non formalisées par l'intermédiaire du corps de chaque acteur (leurs cinq sens) ;
- *le contractuel*. A côté de contrats formels, la relation engage des conventions, des systèmes de droits et de devoirs tacites, contribuant à l'instauration d'un climat de confiance ;
- *le social*. La compréhension de l'autre s'opère à travers la représentation sociale de chaque acteur ;
- *le technique et professionnel*. Le bénéficiaire mobilise des compétences qui doivent entrer en résonance avec celles du prestataire ;
- *le psychique*. L'activité se réalise sous le regard de l'autre, dans le dialogue à l'autre, engageant une activité de transfert et de contre-transfert.

Dans un tel cadre, lorsque les contraintes de temps se tendent, certains salariés sont amenés à développer des « comportements réflexes » qui leur permettent de limiter l'engagement subjectif qu'appelle la relation de service. Ces « comportements réflexes » qui peuvent s'exprimer sous forme de tics de langage, de « tics d'attitude », de « tics de posture », de rejets « automatiques » de l'autre ont en fait une fonction de protection du salarié en économisant son engagement. Ces formes de protection se retournent, cependant, d'un côté, contre les salariés eux-mêmes et leur santé, dans les dimensions physiologiques et psychologiques, contre les bénéficiaires de l'autre¹⁰.

⁸ Par exemple l'achat de billets à un distributeur automatique dans le cas du transport urbain.

⁹ Ou d'une profession libérale.

¹⁰ La violence au travail dans les situations de face-à-face, produite ou subie, est une forme de résultante de ces processus individuels et socio-économiques.

1.2. Un rôle croissant des activités immatérielles dans la dynamique économique

Ces activités « immatérielles » occupent une place de plus en plus centrale dans le « nouveau régime d'accumulation »¹¹, c'est-à-dire dans les formes renouvelées de la croissance et les tensions institutionnelles qu'elles posent (du Tertre 2002). D'un côté, les activités structurent, de plus en plus, la consommation des ménages, de l'autre, l'investissement des entreprises. La consommation des ménages est marquée par un glissement progressif vers les services, notamment ceux qui intègrent une « relation de service » : formation, santé, tourisme, culture, soins du corps, sports. Il faut noter, également, que la consommation de produits manufacturés s'accompagne de services associés aux produits. Les entreprises industrielles vendent de plus en plus de « bouquets » produits-services. Ces services associés, maintenance, réparation, formation, conseil, sollicitent également une relation forte et directe aux clients.

L'investissement des entreprises, de son côté, évolue en structure au profit des « investissements immatériels » vis-à-vis des investissements matériels. On entend par investissements immatériels, la recherche/développement, le transfert de technologie, la professionnalisation, le conseil. Ces investissements reposent, eux aussi, sur une relation de service déployée en interne à l'entreprise ou en externe avec un prestataire de service. L'efficacité de l'investissement va dépendre en grande partie de la qualité de la relation de service.

De leur côté, les organismes publics et para-publics ont besoin de faire évoluer leur organisation de telle manière qu'ils puissent répondre à une demande de plus en plus personnalisée. Il ne s'agit plus d'offrir simplement le même service pour tous, mais de répondre au droit pour tous à un service personnalisé. Dans ce cadre, l'attention à l'utilisateur, au bénéficiaire est un levier de modernisation fondamental. Mais cela ne peut pas se produire sans attention aux coûts et aux équilibres budgétaires. La « relation de service » n'est pas sollicitée uniquement dans une perspective de changement qui place les usagers au cœur des processus, mais aussi dans son lien avec la notion de performance qui intègre une dimension financière. Les activités immatérielles et relationnelles apparaissent alors au centre de tensions qui vont agir sur l'intensité du travail.

2. L'impact sur le travail et l'intensité du travail

De manière traditionnelle, les économistes considèrent que l'intensité du travail est associée à une accélération des rythmes de travail ou à une extension des heures de travail. Cette intensification du travail se traduit par une augmentation de la valeur produite par tête. Elle provoque une détérioration des conditions de travail qui peut s'exprimer par des contre-coûts humains lourds¹². Cette approche « classique » suppose que deux préalables soient réunis : la qualité du produit est stabilisée et peut être contrôlée ex-post ; une coupure relativement nette peut être établie entre temps de travail et temps hors travail.

¹¹ Dans la théorie de la régulation une distinction est opérée entre « régime d'accumulation » et « régime de développement » (cf. sous la direction de R. Boyer, et d'Y. Saillard, **L'état des savoirs**, La Découverte, 2002 nouvelle édition augmentée). Régime de développement = régime d'accumulation + mode de régulation

¹² De ce point de vue, Marx a insisté sur la différence très nette à introduire entre les gains de productivité réalisés sur la base du progrès technique (ou d'un meilleur organisation du travail) et ceux réalisés par intensification du travail. Cependant les deux dimensions sont souvent liées, l'innovation technologique permettant d'accroître les rythmes ; c'est, notamment, le cas des processus de mécanisation au sein des chaînes fordiennes de montage).

Les activités immatérielles vont remettre en cause ces deux préalables. Plusieurs observations méritent d'être formulées conduisant à renouveler les problématiques économiques approchant la question de l'intensité du travail et de son impact sur la santé. Elles concernent le rapport au temps, d'une part, les corrélations intensité du travail et qualité du service, d'autre part.

2.1. Un nouveau rapport au temps de travail

Une question centrale se pose quant au rapport au temps de travail : la portée économique, son statut économique. De manière traditionnelle, le taylorisme et le fordisme avaient habitué les directions d'entreprises et les syndicats de salariés à opérer une distinction du contenu économique du temps de travail sur la base de catégories de salariés différentes. Pour illustrer ce propos, il est possible de considérer, quant aux chaînes de montage, que les O.S. assuraient essentiellement le travail de production directe ; les régleurs, les contrôleurs qualité, les outilleurs..., le travail de régulation ; et les ingénieurs des bureaux des méthodes ou des services de conception, un travail relevant d'un investissement. Dans les activités immatérielles et relationnelles, « les temps de production directe », « les temps de régulation » et « les temps consacrés aux investissements immatériels » ne sont généralement pas séparés. Les personnes ou les collectifs assurent toujours, quel que soit leur statut, une certaine combinaison de ces trois temps. Cette combinaison sera dénommée « composition organique du temps de travail ».

De ce point de vue, le volume et la qualité des « temps apparemment connexes », c'est-à-dire temps de régulation et des temps associés aux « investissements immatériels », apparaissent comme des points d'appui ou des manques, dans la capacité des salariés à prendre en charge la production directe. Or, l'intensité du travail direct dépend largement de la prise en compte de ces temps et de la qualité des tâches qui s'y réalisent. Dans quelle mesure, existe-t-il des temps de régulation ? Qu'est-ce qui s'y dit ? Qu'est-ce qui est pris en charge et régulé ? Dans quelle mesure existe-t-il des temps réservés aux investissements immatériels, c'est-à-dire à des réflexions sur l'organisation à des innovations en terme d'outils de suivi et d'évaluation, à des temps de professionnalisation (formation, accumulation d'échanges d'expériences, appropriation de l'état de l'art, appropriation de connaissances scientifiques). La dynamique de ces investissements permet de prendre en charge différemment le travail direct, de faire tomber l'intensité du travail, de préserver la santé au travail en offrant d'autres espaces aux temps d'élaboration psychique que suscite le relation directe à l'autre.

« La composition organique du temps de travail » (Cf. C. du Tertre 2001 et schéma 2) a donc une incidence directe sur les ressources dont dispose un salarié pour agir, pour disposer de marges de manœuvre face aux événements, notamment associés à la présence du bénéficiaire, à la variabilité des situations. Elle a donc une incidence directe sur l'intensité du travail, à la hausse ou à la baisse. Des construits sociaux sont constamment à bâtir et à rebâtir en fonction dont ce socialise la dynamique des « temps apparemment connexes ». Cette incidence de la « composition organique du temps de travail » sur l'intensité du travail va avoir d'autant plus d'effet qu'il y a plus de temps de travail envahissant la sphère généralement considérée comme relevant de la vie privée, non professionnelle.

En effet, la coupure temps de travail / temps hors travail est de plus en plus difficile à établir de manière précise dans la mesure où la subjectivité des salariés est mobilisée (J.-Y. Boulin et C. du Tertre, 2001). Déjà, dans les activités industrielles, l'automatisation flexible avait inversé le rapport de l'homme à la machine-outil ; l'homme étant amené à devancer les

pannes, les dysfonctionnements et à se créer sa propre représentation de l'activité¹³. Dans les activités immatérielles et relationnelles, cette subjectivité est mobilisée par la présence du bénéficiaire, la relation de service provoquant le déploiement d'une intersubjectivité.

Dans cette perspective, le travail d'élaboration, de résolution de problème..., se poursuit en dehors du site, en dehors des heures reconnues comme relevant du travail. On « emporte » avec soi son travail, on en rêve, on y pense... Inversement, la vie personnelle de chacun est introduite, également, dans le site de travail ; les enjeux personnels venant s'articuler à la disponibilité psychique des salariés. Cette double évolution est favorisée par la diffusion des NTIC, notamment des téléphones portables et des ordinateurs portables. Des problèmes professionnels sont assurés à domicile ; des problèmes personnels sont pris en charge sur le site de travail.

Cet entrelacement entre la sphère du travail et la sphère du privé est l'une des difficultés qu'ont rencontrées les entreprises et les partenaires sociaux pour discuter et élaborer des accords sur la réduction du temps de travail. En fait, des construits très différents de « composition organique du temps de travail » se sont mis en place au sein d'une même branche ou au sein d'une même entreprise, alors qu'un même référent « trente-cinq heures » était affiché. Une question centrale émerge : le mode d'émergence (de légitimité, de stabilité) d'un construit concernant cette « composition organique » et ses effets sur le lien temps de travail sur site / temps de travail hors site.

2.2. Arbitrage : intensité du travail / prévention des risques / qualité du service

Les salariés, en situation de face-à-face, sont constamment amenés à réaliser des arbitrages entre les orientations et objectifs fixés par la hiérarchie (de l'entreprise, de l'organisme public ou para-public), la spécificité de la demande du bénéficiaire incarnée par sa subjectivité, et leur propre représentation de leur mission et de leur capacité à faire face à la situation. Ces processus d'arbitrage conduisent à la réalisation d'un « service effectif » qui est différent du « service générique » pensé par l'entreprise et porté par la hiérarchie. Cet arbitrage s'opère en temps réel, au moment où la prestation se réalise. La coproduction du service dans le cadre d'une « relation de service » représente le contenu analytique de cet arbitrage qui conduit à une qualité du service rendu, non homogène, d'un bénéficiaire à un autre, d'une organisation à une autre (deux universités différentes, deux hôpitaux différents, deux bureaux de poste différents), d'un moment à un autre. La qualité n'est donc pas stable.

La réalisation de tels arbitrages (Cf. C. du Tertre et O. Blandin, 2001 et schéma 3) est engagée dans une dynamique qui intègre des moments d'évaluation se limitant parfois à de l'auto-évaluation. Cette évaluation fait retour sur les nouveaux arbitrages, sur des adaptations conscientes ou inconscientes, formalisées ou non-formalisées voire sur des processus d'innovation incrémentale ou radicale. Les « services effectifs » sont, ainsi, l'expression d'un « construit social », plus ou moins légitime, plus ou moins souhaité par la hiérarchie, les salariés et les bénéficiaires.

Ces construits sont instables. Un renforcement de l'intensité du travail recherché par la hiérarchie, considéré comme non légitime ou une intensité contraire aux disponibilités humaines se traduisent, généralement, d'un côté par un accroissement de la charge d'activité,

¹³ Cf. C. du Tertre et G. Santilli, 1992, Automatisation et travail, Les PUF, collection « économie en liberté », Paris.

de l'autre, par une baisse de la qualité du service rendu. Dans cette perspective, le renforcement de l'intensité est partiellement fictive, la baisse de la qualité du service rendu conduisant à un service non réalisé¹⁴. Mais cette baisse effective de l'intensité du travail n'est pas sans effet sur la santé au travail. En effet, soit le salarié répond aux injonctions de la hiérarchie et/ou aux attentes des bénéficiaires avec un risque « d'invasion » et d'épuisement qui atteignent, in fine, le psychique le corps ; soit le salarié met à distance les attentes des « partenaires » (hiérarchie / bénéficiaires) et il prend le risque d'un affaiblissement de la reconnaissance de l'autre et d'une atteinte à l'image de soit qui ne restent pas sans effet sur la santé¹⁵.

3. Construits et dispositifs institutionnels

L'ensemble des phénomènes analysés ci-dessus constituent le cadre dans lequel se repose, sur un plan économique et analytique, la question de l'intensité du travail et de son rapport à la santé. L'enjeu des construits sociaux et institutionnels est au cœur d'une réflexion pluridisciplinaire nécessaire.

3.1. L'enjeu transversal de la notion de « construits »

Pour reprendre de manière synthétique la problématique développée, quatre dimensions du travail ont une incidence sur son intensité et doivent retenir notre attention :

- la subjectivité et l'intersubjectivité mobilisées dans le travail conduisent à rendre la frontière temps de travail / temps hors travail difficile à identifier et à stabiliser, les NTIC venant renforcer le phénomène ;
- le statut économique du temps de travail se complexifie, la qualité de la « composition organique du temps de travail » ayant un impact direct sur l'intensité du travail ;
- l'irruption du bénéficiaire au sein du processus de travail, de son organisation, de son pilotage..., conduit à des arbitrages non stabilisés qui renouvellent constamment la qualité du service rendu, les régulations opératoires à trouver et à mettre en œuvre, l'intensité du travail assurée par le prestataire ;
- les tensions entre les différents registres de la performance apparaissent suivant des corrélations qui ne se limitent pas au duo intensité / rentabilité mais qui engagent aussi la qualité et les externalités (Cf. C. du Tertre et O. Blandin, 2001 et schéma 4).

Pour chacun de ces aspects, un « construit social » existe ; il est d'autant plus légitime aux yeux des acteurs que sa construction s'appuie sur un dispositif institutionnel reconnu.

¹⁴ La partie non rendue du service, pour cause de trop forte intensité du travail exigée, conduit, sur un plan économique, à une dynamique récessive ; le service réel ne correspondant que partiellement au service générique (affiché). En retour, les salariés vivent, généralement, mal cette baisse de la qualité réelle du service rendu ; ce qui agit, négativement, sur la dynamique du travail (Cf. Dejours, 2000).

¹⁵ Ces tensions se compliquent car elle mettent en jeu, au delà du couple intensité du travail / qualité, deux autres registres de la performance. En effet, la performance d'une entreprise ou d'un organisme ne se limite pas au registre de la productivité et de qualité. S'y adossent des enjeux d'externalités positives ou négatives (c'est-à-dire des effets externes aux prestataires et bénéficiaires directs), des enjeux de rentabilité financière ou d'équilibre budgétaire.

De ce point de vue, les quatre registres de la performance ne sont pas indépendants les uns des autres. Mais leurs corrélations, notamment, au sein des activités immatérielles et relationnelles sont difficilement analysables et évaluables. Cela tient aux outils de gestion qui ne sont pas aujourd'hui en phase avec ces enjeux. Ils sont encore très fortement marqués par les approches tayloriennes voire fordiennes du travail associées aux dynamiques industrielles (C. du Tertre et O. Blandin, 2001).

Légitimité de nouveaux construits et émergence de nouveaux dispositifs institutionnels sont ainsi intrinsèquement liés. Ce sont des questions clés de la réflexion et de l'action. Cela concerne autant :

- la définition de règles quant au rapport entre le travail sur site et le travail hors site, notamment à propos de l'usage des outils transportables de traitement de l'information ;
- l'évaluation de la qualité des effets des services et de l'engagement de chaque acteur dans sa coproduction ;
- la conception de nouveaux outils de gestion permettant de prendre en compte la « composition organique du temps de travail » et notamment les investissements immatériels ;
- l'émergence de processus d'évaluation permettant aux acteurs de se construire un point de vue, intégrant les dimensions de la santé au travail.

3.2. Renouveler l'approche du rapport salarial dans la démarche régulationniste

Dans cette perspective, la théorie économique et, notamment, la théorie de la régulation et notamment les analyses en termes de « rapport salarial » sont interpellée sur deux aspects essentiels : une capacité à lier subjectivité, intersubjectivité et dynamique du rapport salarial ; une capacité à lier subjectivité, théorie de l'action et dispositifs institutionnels pour sortir du déterminisme trop pesant du concept de « régime d'accumulation » et donner corps à une compréhension de plusieurs « modes de régulation » en contradiction conduisant à des « régimes de développement différents ».

Conclusion

Sur le plan théorique, l'intensité du travail interroge l'économiste quant aux liens qui s'établissent entre subjectivité et travail en tant qu'activité, entre subjectivité mobilisée par l'activité réelle et « construits sociaux », entre subjectivité et dispositifs institutionnels. L'approche de l'intensité du travail peut alors être renouvelée dans une perspective qui intègre les nouveaux enjeux associés aux caractéristiques des activités immatérielles et relationnelles. Sur le plan de l'outillage permettant d'appréhender l'intensité du travail, il apparaît nécessaire qu'une dynamique pluridisciplinaire opère afin de prendre la mesure de l'ensemble des champs concernés par ses enjeux. Les cinq registres de l'intersubjectivité associée aux « relations de service » qui sont au cœur des activités immatérielles, invitent à la pluridisciplinarité pour analyser de manière précise les liens qui s'établissent entre l'intersubjectivité, les systèmes de défense ou d'évitement et les effets sur la santé, notamment en termes de TMS. La compréhension des conditions d'émergence des « construits » exige, en effet, une forte coopération entre les disciplines du travail. Sont,

Bibliographie :

Boulin J.-Y. et Tertre du C., 2001, **L'impact de la réduction-aménagement du temps de travail sur les usages du temps**, rapport de recherche pour le Secrétariat au tourisme et pour le Commissariat Général du Plan, Document IRIS, Paris.

Boyer R., 1990, "Les problèmes de la régulation face aux spécificités sectorielles", **Cahiers d'économie et de sociologie rurales**, n°17.

Boyer R. et Saillard Y., 2002, **La théorie de la régulation ; l'état des savoirs**, deuxième édition augmentée, La Découverte, Paris.

Dejours C., 2000, **Travail, usure mentale**, nouvelle édition augmentée, Bayard, Paris.

Gadrey J., 1992, **L'économie des services**, collection Repères, La Découverte, Paris.

Gadrey J., 1996, **Services : la productivité en question**, collection sociologie économique, Desclée de Brouwer, Paris.

Marx K. , **Les chapitres inédits du capital**, collection 10-18, Seuil, Paris.

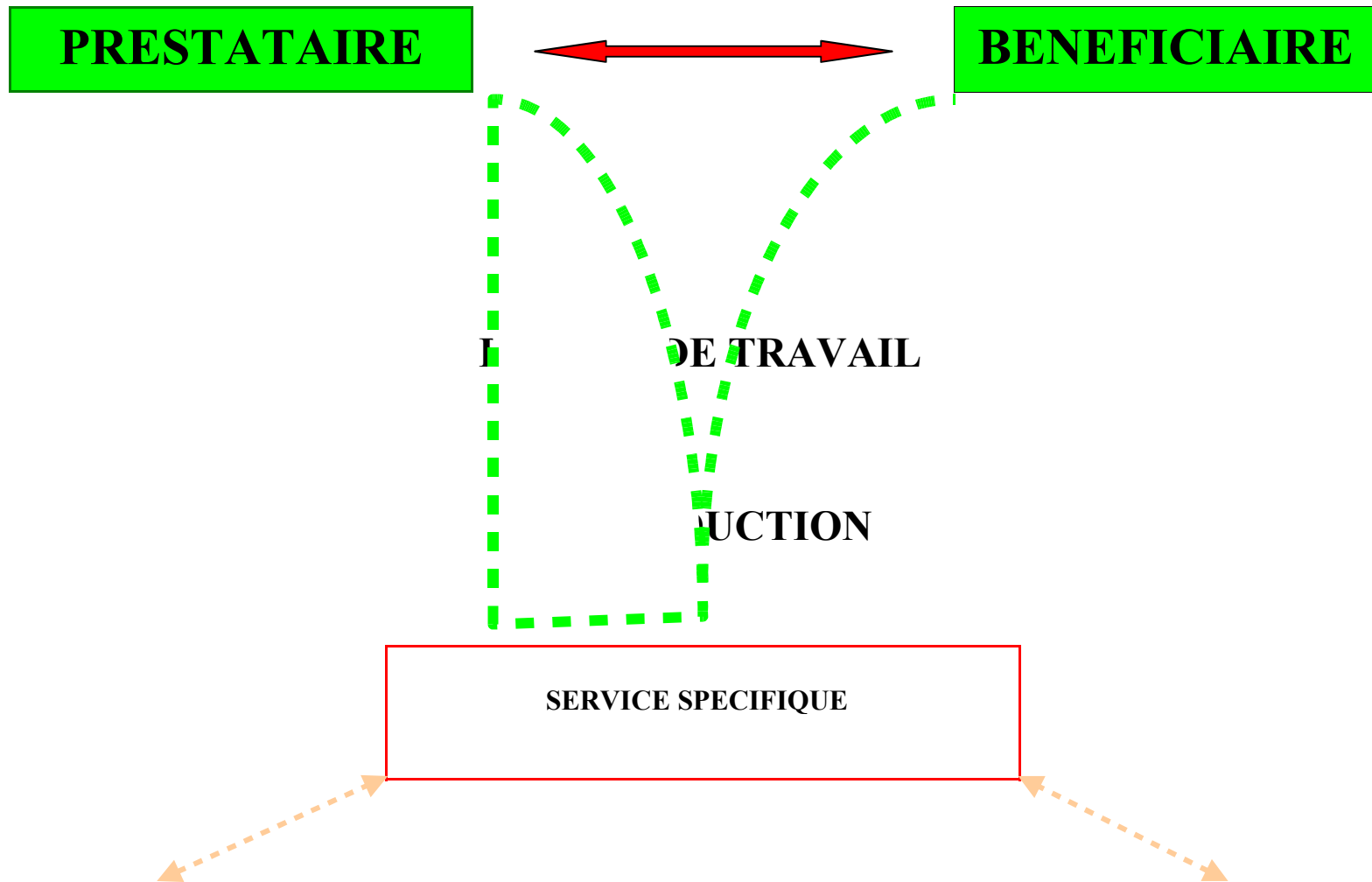
Tertre du C., 1989, **Technologie, flexibilité, emploi : une approche sectorielle du post-fordisme**, L'Harmattan, Paris.

Tertre du C., 2001, « Nouveau régime d'accumulation et Aménagement-Réduction du temps de travail : le rôle 'clé' des activités immatérielles et relationnelles », in Guy Groux (dir.), **L'action publique négociée : approche à partir des 35 heures (France – Europe)**, pp 219 – 233, l'Harmattan, Paris.

Tertre du C., 2002, « Une approche sectorielle du travail », in Boyer et Saillard, **La théorie de la régulation ; l'état des savoirs**, deuxième édition augmentée, pp 323 – 331, La Découverte, Paris.

Tertre du C. et Blandin O., 2001, **Performance des activités de service : le cas de La Poste en zone urbaine sensible**, n°9 de la collection de la mission Recherche de La Poste, Paris.

Schéma 1



**EFFETS IMMEDIATS
NON TANGIBLES**

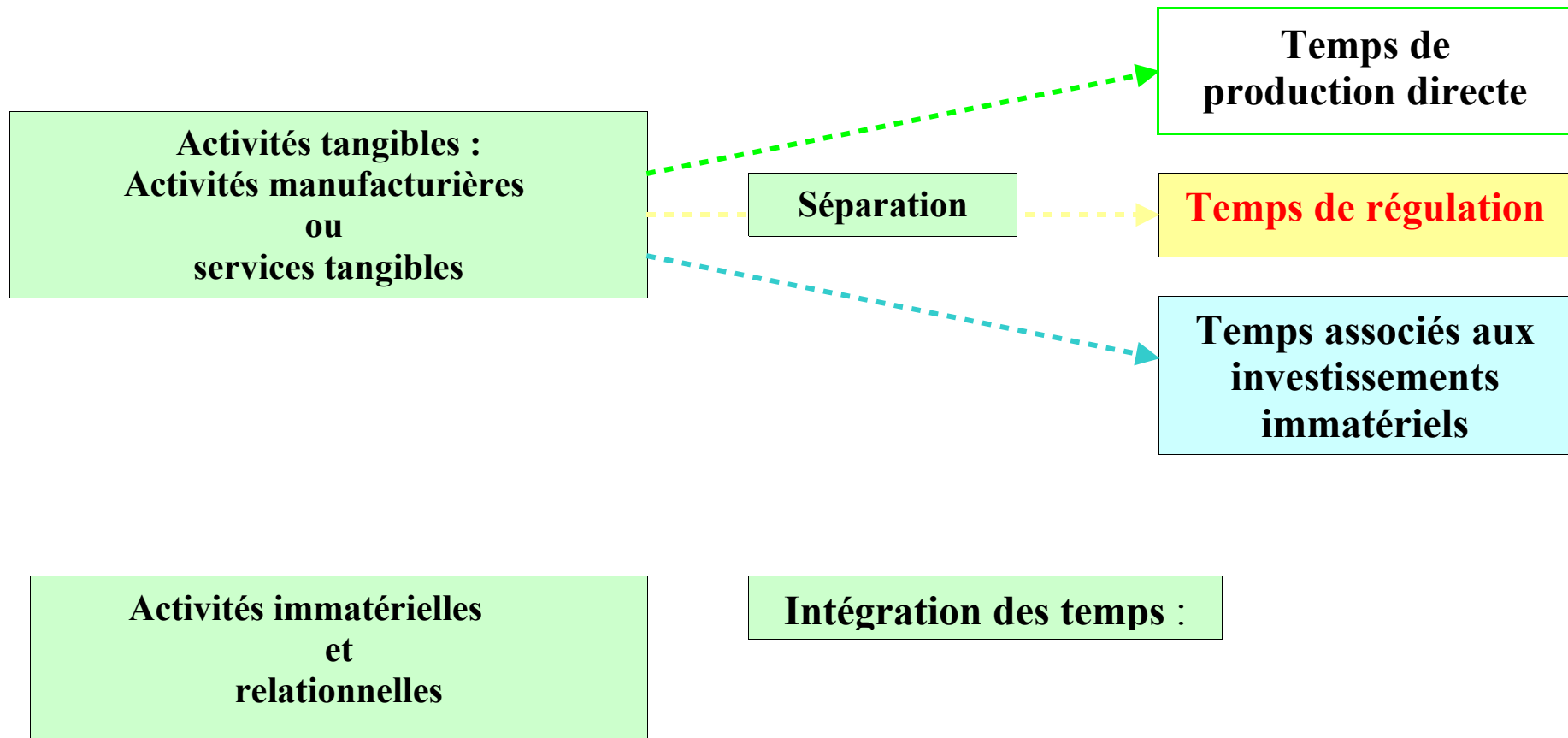
Décalages temporels

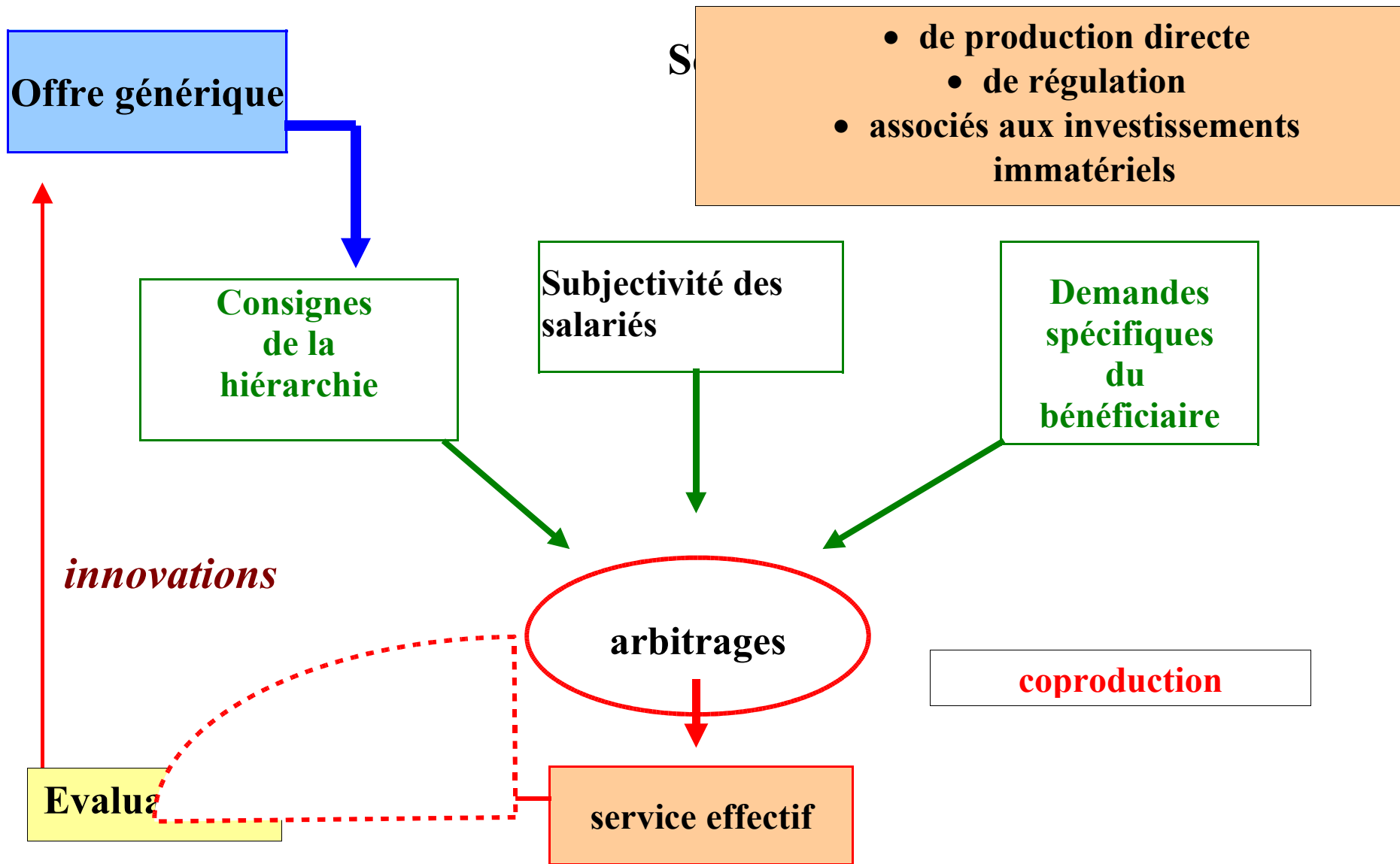
EFFETS MEDIATS

Effets réseaux

Schéma 2

COMPOSITION ORGANIQUE DU TEMPS DE TRAVAIL





EVALUATION DE LA PERFORMANCE

