

LA PRESCRIPTION ORDINAIRE

Circulation et énonciation des règles du travail



Jérôme Denis

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Propos de l'auteur	4
Sociologie de la prescription : contours et développements.....	4
Présentation du cas	4
Les évidences de la prescription : écrit formel et ligne hiérarchique	5
Expliquer et montrer, le travail invisible des relais prescriptifs.	5
Prescription et technologies : la mécanique des règles.....	6
Conclusion : les points d'ancrage de la prescription	7
Discussion du texte	9
Introduction.....	9
Histoire de la prescription au travail.....	9
Cas d'étude : mon expérience du milieu créatif.	10
Le travail prescrit existe-t-il avec la dématérialisation ?	10
Relais et artéfacts prescriptifs : outils d'aide et de conseil.....	11
L'intermittence : un frein à l'intégration de l'image de l'organisation ?.....	12
Conclusion	13
Bibliographie	14

Introduction

L'ergonomie, la sociologie du travail, la sociologie des organisations, la psychologie du travail ou encore la gestion sont unanimes pour dire que le travail ne se fait pas exactement comme il devrait être, que les travailleurs ne font pas exactement ce qu'on leur demande de faire. On parle alors d'écart entre «travail prescrit» et «travail réel». Ainsi le «travail prescrit» met en place certaines règles que les travailleurs doivent (théoriquement) respecter afin que le «travail réel», appelé activité, soit formalisé. Ces règles, mises en place par le «travail prescrit» ne sont pas forcément applicable dans l'état au sein d'une activité, certaines nécessitent des appuis techniques tandis que toutes nécessitent des appuis humains. Cependant même si ces règles ne sont pas appliquées à la lettre par les opérateurs, comment est-il possible que le «travail réel» soit conforme à celles-ci ? Quels éléments modifient ces règles ? Quels maillons se placent entre le «travail prescrit» et le «travail réel» afin que ce dernier soit tout de même satisfaisant ? Dans quel ordre ?

Nous répondrons à ces questions en reprenant le propos de l'auteur, son argumentation, ses exemples et son cas d'étude. Puis nous discuterons le texte, je me baserai sur ma propre expérience et mes domaines de compétence pour fournir des exemples parlants.

Propos de l'auteur

Sociologie de la prescription : contours et développements

«La règle est depuis longtemps un objet de recherche privilégié pour saisir les organisations en actes». En ergonomie, les règles sont conçues par des ergonomes, maître d'oeuvre, pour des opérateurs, elle instaure une certaine hiérarchie au sein des organisations. Cependant, les ergonomes n'étant pas à la place des opérateurs, certaines règles ne sont pas adéquates pour l'ensemble des travailleurs, certains réinventent leur règle, ce qui remet en question les relations de pouvoir. Avec le temps, cette problématique a été mise en exergue, permettant une plus grande autonomie aux opérateurs ; les compétences réelles des acteurs du travail d'exécution font alors l'objet de toutes les attentions de la part des ergonomes. Elles sont le moteur du bon fonctionnement de l'exécution de l'activité et constituent par nature une des principales sources d'aménagement des règles, voire de contournement.

Pour palier à ceci, l'analyse de situations de conception a été réalisée, elles permettent ainsi un apprentissage réciproque, où le travail réel n'est plus totalement éloigné de ses acteurs, et la prescription n'est plus synonyme de subordination.

Ainsi, l'organisation n'est plus prescriptrice d'activité, mais elle est l'activité, activité prescrite en phase de conception mais modulée en phase d'exécution.

Présentation du cas

Pour illustrer son argumentation, l'auteur s'est basé sur une enquête ethnographique qui s'est déroulée entre 1998 et 2000 au sein des services autopromotionnels de grandes chaînes de télévision française telles que TF1, M6, Canal Plus et France 2.

Ces services, comme souvent dans les métiers créatifs, produisent des contenus multimédia devant répondre à un bon nombre de règles, standards, principes, normes, aspects précis et définis en amont, lors du renouvellement complet d'un habillage d'antenne en général. Hormis la problématique du travail prescrit versus le travail réel, une autre problématique propre à ces services fait son apparition. En effet, la plupart de ces services audiovisuels fonctionnent grâce à des intermittents du spectacle, comment font ces intermittents pour se formaliser à ces innombrables règles alors qu'ils ne restent, en général, pas plus de deux mois au même poste ?

Les évidences de la prescription : écrit formel et ligne hiérarchique

Dans ces services où la création est surtout graphique, un document fait office de référence en matière de prescription : la charte graphique. Elle est décrite comme étant le fruit du travail des responsables et la source du travail des opérateurs, elle contient toutes les informations nécessaires à la création de contenus multimédia pour le service, dans notre cas : des bandes-annonces. C'est le document de référence de toute la production. On peut cependant s'interroger sur ce document si formel, voire officiel, qui n'a l'air d'exister et d'avoir tant de pouvoir que parce qu'il est écrit, comme gravé à tout jamais dans le marbre. Cependant l'auteur observe que bien qu'existant, ce document n'est présent sur aucun bureau et s'avère limite introuvable au sein du service, seules des références orales y sont faites, comment donc fait-on pour vérifier que les contenus produits sont conformes à ceux prescrits ? L'auteur pense qu'il ne faut pas limiter le prescrit aux écrits, bien qu'ils en soient les garants, mais qu'il faut chercher ailleurs, plutôt du côté opérationnel.

Lors d'un changement d'habillage d'antenne, une prescription particulière est réalisée : une prescription orale lors d'une réunion présentant la nouvelle charte graphique. Cette réunion est en réalité la possibilité d'expliquer oralement ce qu'est cette nouvelle charte graphique et a fortiori les nouvelles prescriptions. Ainsi, les responsables à l'origine de la charte graphique et de la réunion mettent en lumière les dimensions qui devront guider au quotidien le travail de production des opérateurs. Ils utilisent alors des codes linguistiques propres à la profession, comme une vulgarisation professionnelle. Ils traduisent ces changements du point de vue de chacun et des nouvelles activités qu'ils impliquent. La hiérarchie est ainsi atténuée, puisqu'elle utilise le langage des opérateurs pour dire «ce qu'il faut faire». Ainsi les réunions sont un lieu de travail interprétatif commun où chacun peut poser ses questions, faire ses critiques, remarques, commentaires.

Expliquer et montrer, le travail invisible des relais prescriptifs.

Bien qu'étant écrites et explicitées par la hiérarchie, les règles ne sont pas pour autant des ressources opérationnelles dans l'activité. Ainsi les prescriptions ne sous-entendent pas forcément une relation hiérarchique, elles peuvent ainsi prendre place lors de conseil ou d'aide. Cependant il ne s'agit pas d'une énième reformulation des prescrits établis dans la charte graphique, mais bel et bien d'une assistance personnalisée. La hiérarchie vulgarisait la charte graphique lors de réunions, Jean le monteur, traduit les prescrits en action. Il montre les manipulations, il emploie les termes propres à la profession et se base sur des stéréotypes d'usage acquis grâce à l'expérience professionnelle. Ainsi cette prescription se fonde en tout point au «réel» puisqu'elle est mise en situation. Pour qu'une prescription devienne une ressource au quotidien, elle doit être rattachée aux opérations qu'elle est censée cadrer. En alliant les mots qui expliquent aux gestes qui montrent, certains opérateurs deviennent des «relais prescriptifs». L'activité de prescription est alors totalement neutre de toute

relation hiérarchique, puisque le prescripteur est un opérateur. On peut alors s'interroger sur les raisons qui font que cet opérateur devienne un relais prescriptif. Dans ce milieu souvent changeant, composé principalement d'intermittents, certains restent et font figure d'ancien. Cependant cette activité de prescription de figure pas sur leur fiche de poste ou de paie, elle constitue une activité «invisible».

Prescription et technologies : la mécanique des règles

L'auteur met en exergue une autre forme de prescription, différente de la prescription orale (réunion de cadrage ou conversations quotidiennes, lien d'entre-aide) mais présente à la portée de tous les opérateurs, au coeur même de leurs outils de production. Ces outils, principalement informatiques opèrent deux types de prescription. Une première prescription guide, l'outil montre des repères aux opérateurs afin qu'ils suivent au plus près ces règles, tandis que d'autres opèrent une automatisation de tâches respectant ainsi la prescription sans laisser place aux choix humains. En plus des relations sociales mise en place par les différentes formes de prescriptions, les opérateurs sont ainsi épaulés par bon nombre d'outils techniques, toujours dans le but de coller au plus près au travail prescrit.

Certaines fonctions sont communes à chaque outils, reprennent la même sémiologie et permettent de faciliter le passage d'un outil à un autre en important, par exemple, un contenu créé dans un logiciel, dans un autre.

Certains outils jouent réellement un rôle d'assistant. Ainsi un graphiste a la possibilité de tracer un quadrillage au sein de son outil, dans le but de l'aider à placer au millimètre près les divers éléments qu'il a créé. Chaque outil est propre à un corps de métier, le graphiste utilise un quadrillage tandis que l'ingénieur du son va utiliser une courbe pour être sûr de respecter les volumes prescrits par exemple.

Ces équipements facilitent ainsi l'action en l'encadrant. Tout comme les relais prescriptifs, ils font office de traducteur, technique pour leur part, de l'action prescrite dans la charte graphique. Avec leur aide, chaque employé intermittent peut ainsi mettre en place les règles prescrites par la charte graphique sans pour autant la connaître en détail. On observe alors une réelle computation, qui caractérise les systèmes cognitifs élargis aux collectifs et aux technologies.

Ces technologies, en plus d'aider les opérateurs, ont un réel rôle de suppléance à la charte graphique, elles expliquent la non-présence de celle-ci aux seins des poste de travail puisqu'elles l'illustrerent au coeur même des professions et outils des opérateurs.

Le prescrit est ainsi inscrit dans la vraie vie, au coeur de l'action et respecté grâce à l'uniformisation permise par la présence des ces technologies. Cette automatisation est d'autant plus importante, qu'elle est réellement intégrée à certaines étapes, indépendamment des gestes et des intentions des opérateurs eux-même. On peut alors s'interroger sur la dépossession des opérateurs face au travail

qu'ils «réalisent». Cependant, il s'avère que c'est le propos même de l'informatisation des techniques, la possibilité de les reproduire sans pour autant avoir à les remettre en oeuvre à chaque fois. Ainsi, l'utilisation des raccourcis «Copier / Coller» remplace en soit le travail même d'un graphiste. Il réalise une fois le gabarit et le répète indéfiniment aux éléments choisis. Il s'agit bien d'une relation de suppléance, la possibilité de créer sans pour autant refabriquer. Les graphistes utilisent ainsi leur création comme un véritable gabarit réutilisable en toutes circonstances. Ils évitent ainsi un niveau de traduction et mettent en oeuvre une prescription qui «va de soi».

Cependant, ces outils deviennent réellement utiles que s'ils respectent eux-même la charte graphique dans les fonctionnalités qu'ils proposent. Il faut alors s'intéresser aux personnes qui configurent ces outils, elles font office de personne-relais, au même titre que les relais prescriptifs. Ces personnes-relais opèrent l'incorporation des éléments prescrits par la charte graphique dans chaque poste de travail afin d'en faire des artefacts prescriptifs assistant les opérateurs. Comme précédemment évoqué, on peut se poser la question de la déshumanisation des tâches et le remplacement de savoir-faire par des technologies. En réalité, l'auteur a observé qu'il s'agissait du phénomène inverse, cette hypothèse serait vraie que si on s'arrêtait à l'analyse unique des actes technologisés au sein des services. En réalité la mise en place de tels outils suppose des acteurs visibles mais le plus souvent invisibles, qui travaillent à leur fonctionnement. En réalité, la prescription ordinaire ne se limite pas à des interactions entre des hommes et des objets techniques pour réaliser une action. Elle s'appuie surtout sur les opérations quotidiennes sur lesquelles reposent la configuration, le fonctionnement et la maintenance des dispositifs et outils.

Conclusion : les points d'ancrage de la prescription

La charte graphique, document formel du «travail prescrit» fait réellement office de document officiel, avec une forme stable, publique et durable. Les réunions organisées par la hiérarchie permettent de vulgariser ces règles et de les personnifier en fonction des compétences de chacun des opérateurs. Elles permettent ainsi de mettre en place une sorte de langage faisant référence aux prescriptions de la charte graphique afin d'avoir une interprétation commune des règles en stabilisant un vocabulaire sur lequel chacun est invité à s'aligner. Il s'agit en réalité des maillons visibles de la prescription ordinaire : une forme de prescription «évidente». Cependant, pour que la prescription ordinaire soit réellement complète, il ne faut pas passer outre les mailles «invisibles» qui, eux aussi, énoncent et font circuler les règles différemment : les artefacts prescriptifs et les interventions de personnes «relais».

Ces artefacts sont primordiaux car ils s'inscrivent directement dans l'environnement de travail des dimensions de la prescription sous la forme de systèmes de représentations variées qui réduisent la référence aux règles à une «tâche perspective». Ils imprègnent les opérations personnelles de repè-

res qui articulent l'usage individuel de chaque machine de production.

Il en va de même pour les personnes relais qui accomplissent un jeu de médiation entre le prescrit et les opérateurs exécuteurs qui entrelacent au jour le jour la prescription naturalisée des dispositifs techniques. En implémentant dans les instruments certaines règles, elles effectuent un travail d'indexicalisation qui attache les règles explicites au vocabulaire pratique des opérations de production.

La prescription ordinaire est ainsi un processus d'articulation qui fait passer une même règle d'un espace public, officiel, jusqu'à l'environnement familier des personnes qui peuvent alors les solliciter comme des ressources naturalisées.

Les personnes qui opèrent ces rôles de médiation doivent à la fois connaître les règles officielles mais aussi les subtilités de l'activité quotidienne des opérateurs, dont elles sont issues. Pour qu'une règle devienne une ressource utilisable dans l'action, elle nécessite des appuis techniques et humains stables et durables.

La réussite de la prescription ne tient pas seulement grâce à la finesse des écrits ou à la justesse des documents officiels mais aussi et surtout à la solidité des points d'ancrage dont elle peut disposer.

«Ces opérateurs de traductions langagières, techniques et pratiques font littéralement vivre la règle : en l'énonçant, ils la font circuler ; en la manipulant, il l'inscrivent dans l'activité».

Discussion du texte

Introduction

J'ai énormément apprécié ce texte, je trouve l'explication de la prescription ordinaire ainsi que le détail des maillons qui la composent vraiment très pertinente et très intéressante. En effet, étant moi-même dans le milieu de la création multimédia, j'ai retrouvé, à travers les nombreux exemples, énormément de situations familières. De plus suivant les cours de M. Lemarchand au sein de L'UV Ergonomie EG01, j'ai déjà été sensibilisé à la distinction entre «travail prescrit» et «travail réel», mais plutôt sous une approche concrète, cette approche sémantique, plus théorique m'a permis de me familiariser avec cette idée.

Cependant il y a deux idées que j'aimerais discuter. La première étant l'utilisation de document écrit comme source de travail prescrit, n'y a-t-il pas d'autre support ? Est-ce que le travail prescrit doit forcément être «écrit» ? S'il n'est pas écrit, qu'est-il ? L'autre sujet sur lequel j'aimerais discuter est le «problème» de l'intermittence soulevé dans ce texte, l'intermittence joue-t-elle réellement un rôle perturbateur au sein de règles mises en place par une entreprise ? Qu'en est-il des entreprises avec salariés à temps plein en contrat à durée indéterminée ?

Pour discuter et nuancer ce texte, je propose de m'appuyer sur ma propre expérience. Dans un premier temps je vais donc vous exposer ce cas d'étude, puis je développerai mon premier point : quelle forme donner au travail prescrit ? Et enfin je terminerai en traitant du travail par intermittence : un réel problème pour l'intégration de la culture d'entreprise, et le renouvellement de l'habillage graphique de celle-ci ?

Histoire de la prescription au travail

J'ai connu quelques difficultés à trouver des informations sur une éventuelle «histoire» de la prescription au travail. Cependant, dès lors qu'il y a un transfert de connaissances, de savoir-faire ou encore de techniques, on peut penser qu'une prescription préalable a été nécessaire. Dans le cadre du compagnonnage ou encore de l'apprentissage, cette prescription était souvent orale, parfois assistée par des supports écrits mais rarement présente dans un seul et unique ouvrage référent ; ainsi chaque maître de compagnonnage transmettait ses propres techniques et savoir-faire à ses apprentis. On peut supposer qu'avec la technologisation et la procéduralisation des savoir-faire, les prescriptions ont elles aussi subi une uniformisation par corps de métier. Les formations professionnelles, source des bonnes pratiques d'un métier se sont elles aussi uniformisées afin de former des futurs professionnels aptes à réaliser les mêmes tâches. L'outil informatique a participé à cette uniformisa-

tion en permettant aux diverses spécialités de chaque corps de métier de mettre en commun leur prescrit respectif et en rendant ce prescrit accessible pour chaque artisan.

Cas d'étude : mon expérience du milieu créatif.

Actuellement étudiant en master un sciences et technologies de l'information et de la communication, je suis issu du milieu de l'informatique et de la conception web plus particulièrement. Il s'agit là d'un milieu créatif, pluridisciplinaire, jeune, souvent composé d'autodidactes et entièrement dépendant de la technologie. J'ai exercé un stage de trois mois au sein d'une agence de production en tant que développeur web puis j'ai occupé le poste d'assistant chef de projet multimédia pendant un an. Lors de ces expériences j'ai pu observer bon nombre de pratiques présentées dans ce texte par l'auteur. Là aussi la prescription se réalise grâce à l'intervention de relais prescriptifs, de personnes relais, en charge de la traduction de règles en ressources utilisables par les opérateurs et a fortiori d'artéfacts prescriptifs. Cependant, il m'est apparu souvent que dans le monde du web, certaines pratiques sont évitées bien qu'étant à aucun moment sujet d'une prescription écrite ou formelle négative, et inversement.

Le travail prescrit existe-t-il avec la dématérialisation ?

Dans ce milieu jeune avec de nombreux métiers émergents, premier sujet à l'évolution technologique, quelle forme prend le travail prescrit ? J'ai eu l'occasion d'observer qu'un grand nombre de polices d'écriture telle que «Comic sans» sont à éviter dans le cadre d'un site web ou d'une création graphique généralement. Il en va de même pour les noms d'URL, il faut éviter d'utiliser des noms contenant énormément de caractères pour les fichiers et privilégier des noms explicites. Cependant il n'est stipulé nulle part, dans aucun document écrit, audio ou même vidéo qu'il ne faut pas utiliser «Comic sans» et qu'il faut privilégier une police à bâton telle que «Arial». Il s'agit en réalité d'une sorte de mythe, une règle présente au sein du milieu professionnel, une sorte de prescription non-officielle qui dicte les bonnes pratiques à adopter. On parle de culture de métier, il s'agit pourtant bien d'une prescription commune à tous. Comment ce genre de prescription peut exister et persister se elle n'est référencée nulle part ? On peut peut-être expliquer cela par le fort pouvoir communautaire de ces nouveaux métiers, où les modes vont et viennent et les bonnes pratiques changent au gré des nouvelles technologies tous les trois mois. Dans le web on retrouve aussi la présence de chartes graphiques ayant pour but de tout formaliser. Elles précisent ainsi quelles polices utiliser, quelle pantone graphique utiliser, ou encore quelle liberté d'utilisation du logo a-t-on. Lorsqu'un client commande un site web à une agence il est très rare pourtant qu'une charte graphique soit établie, qu'elle est alors le garant de la normalisation ? En réalité, seuls les clients ayant une charte graphi-

que existante et par conséquent une image pluri média unifiée sont respectées. Les phases de conception se déroulent entre le chef de projet, le maître d'ouvrage désigné par l'entreprise et éventuellement le directeur artistique / graphiste de l'agence web. Dans un premier temps un «zoning» est réalisé, il a pour but de détailler l'occupation de l'espace sur chaque page type (page sous forme de liste, page d'accueil d'univers...). Il en découle ensuite une maquette fonctionnelle, puis une maquette graphique. Il s'agit en fait d'une capture d'écran de ce à quoi devra ressembler le site internet. Les opérateurs en charge de développer ce site internet ont donc comme outil leur culture de métier et une image du futur site, ils réalisent alors le site sans pour autant avoir un document formel de prescription. Il s'agit en réalité de créer une identité visuelle à un site en rapport avec le domaine de compétence du client sans pour autant lui créer une charte graphique... On peut s'interroger sur les moyens de propagation de cette culture technique ? Comment font tous les développeurs pour être unanimes et ne pas utiliser telle police ou telle binôme de couleurs ?

Relais et artéfacts prescriptifs : outils d'aide et de conseil

En réalité ces «bonnes pratiques» sont revendiquées par bon nombre d'amateurs ou de passionnés, sur leur site internet, leur blog ou encore les espaces privés sur les réseaux sociaux, mais comment deviennent-elles effectives au sein d'une organisation professionnelle ? Une réponse rapide peut-être simplement formulée : ce travail est avant tout un travail de passionné, ainsi un professionnel qui navigue sur internet à son domicile redevient un simple passionné, qui va sur des forums communautaires, participe à des débats sur des sites et se tient au courant des dernières tendances. Lorsqu'il retourne sur son lieu de travail il devient alors un relais prescriptif, venant en aide aux personnes ayant un souci pour mettre en place une fonctionnalité et en profitant pour parler des dernières actualités en la matière de webdesign qu'il a pu lire sur son site internet préféré. Là encore, l'aspect communautaire est primordial. C'est sûrement par ce cheminement que l'idée de ne pas utiliser «Comic sans» à pris de l'ampleur et est devenue une prescription à part entière, ancrée dans la culture du métier.

Au sein des agences web on retrouve très souvent un directeur technique, en charge de l'infrastructure informatique de l'entreprise mais aussi de l'intégralité des solutions techniques mises en place par son équipe de développeurs, il est le garant du bon fonctionnement de la production, et tient un rôle primordial de veille stratégique afin de respecter les différents standards dictés par le milieu. Il peut ainsi mettre en place un système de travail collaboratif ayant pour but d'automatiser certaines tâches, mettre en place un nouvel environnement de développement jugé plus performant car possédant des qualités qui vont «faciliter» le travail de son équipe. Il régit les prescriptions techniques sans pour autant les formuler formellement. Contrairement au milieu audiovisuel, le milieu du web est beaucoup moins sujet à l'intermittence, pourtant nous avons pu constater un certain nombre de similitudes.

L'intermittence : un frein à l'intégration de l'image de l'organisation ?

Dans son article l'auteur fait souvent référence à l'intermittence qui serait en quelques sortes un frein à la bonne compréhension du propos de l'entreprise. En deux mois un intermittent ne pourrait pas étudier la charte graphique en détail et encore moins se formaliser à tous les procédés propres à chaque services. C'est un fait, deux mois passent très vite et ne laissent que très peu de temps pour s'intégrer. Cependant si l'intermittent avait la possibilité de travailler plus longtemps, prendrait-il la peine de lire la charte graphique en détail ? Mettrait-il en place l'ensemble des outils dont il a besoin ?

Dans le milieu du web, très peu sujet à l'intermittence, lorsqu'un nouvel opérateur arrive, il doit tout d'abord s'adapter aux locaux, apprendre à connaître l'équipe puis se familiariser avec l'ensemble des technologies ou processus utilisés dans cette agence. Pendant les quinze premiers jours, il est souvent rattaché à un formateur faisant office de relais prescriptif mais n'étant en réalité que développeur, son futur collègue. Ce formateur temporaire lui indique les marches à suivre, que faire dans quelle situation et ce, même si le nouveau a signé un contrat à durée indéterminée. L'exemple est d'autant plus validé lorsque le nouveau est affilié à la gestion d'un gros compte client. Il est alors formé aux particularités du client, aux solutions déjà mises en place pour celui-ci, mais il n'est que très rarement amené à étudier la documentation technique de ces solutions ou encore la charte graphique complète du client. L'opérateur-formateur utilise, comme dans le texte, un langage particulier, propre au milieu professionnel afin de verbaliser les tâches à effectuer par le nouvel opérateur. Il peut alors se baser sur des exemples parlants dans le milieu. On observe que les opérateurs ont développé un ensemble de règles propres à chaque métier, non formalisées dans un document officiel mais faisant pourtant office de référence. Il s'agit sûrement d'expériences et de capacités d'adaptation acquises au cours de la pratique dudit métier. L'intermittence faisant partie intégrante du métier de monteur vidéo, ils ont sûrement eu l'occasion de palier à ce manque de temps et ont développé des techniques, des méthodes et procédés afin de traduire ce travail prescrit et de le transformer en travail réel le plus rapidement possible.

Conclusion

La prescription ordinaire est donc un ensemble de techniques qui permettent, en suivant un ordre précis souvent hiérarchique, de passer du «travail prescrit» au «travail réel» et de faire en sorte que le travail prescrit soit le plus proche possible du réel. Cette transcription est possible grâce à de nombreux maillons, la vulgarisation et la traduction de règles formelles en langage technique, permettant de les transformer en action à réaliser pour les opérateurs. L'entraide et l'action de relais prescriptif sans rapport hiérarchique permet d'aligner la règle avec les pratiques propres à un corps de métier. La technologie quant à elle permet d'assister chaque opérateur en automatisant certaines actions, sans pour autant déshumaniser le travail de ceux-ci. En effet l'automatisation de certaines tâches requiert l'implication d'autres corps de métier ayant une certaine expertise dans leur domaine, il configure les outils des opérateurs afin de transformer les règles formelles en actions concrètes réalisées par les opérateurs, transformant ceux-ci en artefacts prescriptifs. Cependant, dans les organisations traitant des nouvelles technologies de l'information, qu'elle est la place du document formel faisant office de référentiel du travail prescrit ? Les opérateurs influencés par leur environnement influencent à leur tour celui-ci. Qu'ils soient intermittents ou salarié en CDI, ils instaurent leur propre technique unique à chaque corps de métier, afin de rendre le travail prescrit le plus proche possible du travail réel.

BIBLIOGRAPHIE

DENIS, Jérôme. La prescription ordinaire : circulation et énonciation des règles au travail. [en ligne]. Disponible sur : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/26/56/38/PDF/JJD-SdT2007.pdf>. (Page consultée le 12/10/11).

HATZFELD, Nicolas. Les gens d'usine: 50 ans d'histoire à Peugeot-Sochaux. Editions de l'Atelier, 2002, 598 pages.

SCHWARTZ Yves. Un bref aperçu de l'histoire culturelle du concept d'activité. In : Site d'activités, revue électronique. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.activites.org/v4n2/schwartz-FR.pdf>. (Page consultée le 15/12/11).

L'ergonomie et la démarche d'analyse du travail. In : Site Efficience conseil en ergonomie. [en ligne]. Disponible sur : <http://www.efficience-ergonomie.com/dotclear/index.php?2008/07/21/21-ergonome-consultant-cabinet-ergonomie-analyse-du-travail>. (Page consultée le 10/12/11).