

LA MÉTHODE DE L'OBJET TECHNIQUE

testée comme dispositif pour outiller le dialogue social technologique



**UNE RECHERCHE-ACTION SUR :
L'ARTICULATION ENTRE DIALOGUES PROFESSIONNELS ET DIALOGUE
SOCIAL VIA UN OBJET SOCIOTECHNIQUE REPRÉSENTATIF
DE L'ACTIVITÉ RÉELLE DU TRAVAIL DE LA LIVRAISON DE REPAS
DES PLATEFORMES DE L'UBERISATION**

metodcrea

le cnam
CRTD

GRéPS
GROUPE DE RECHERCHE
EN PSYCHOLOGIE
SOCIÉTALE
— université
LUMIÈRE
— LYON 2

2023-2024

INTENTION INITIALE :

DÉVELOPPER LE DIALOGUE SOCIAL TECHNOLOGIQUE AU TRAVAIL POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX SOCIO-ORGANISATIONNELS DES TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES QUESTIONNE LES DISPOSITIFS, LES PRATIQUES ET LES MÉTHODES D'ACCOMPAGNEMENT DES DIFFÉRENTS ACTEURS ENGAGÉS DANS CES TRANSFORMATIONS.

NOUS AVONS SOUHAITÉ ABORDER LE DIALOGUE SOCIAL TECHNOLOGIQUE PAR LES NOUVELLES FORMES D'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET LA FORME ORIGINALE ET TRÈS RÉCENTE DU DIALOGUE SOCIAL.

RÉALISATION :

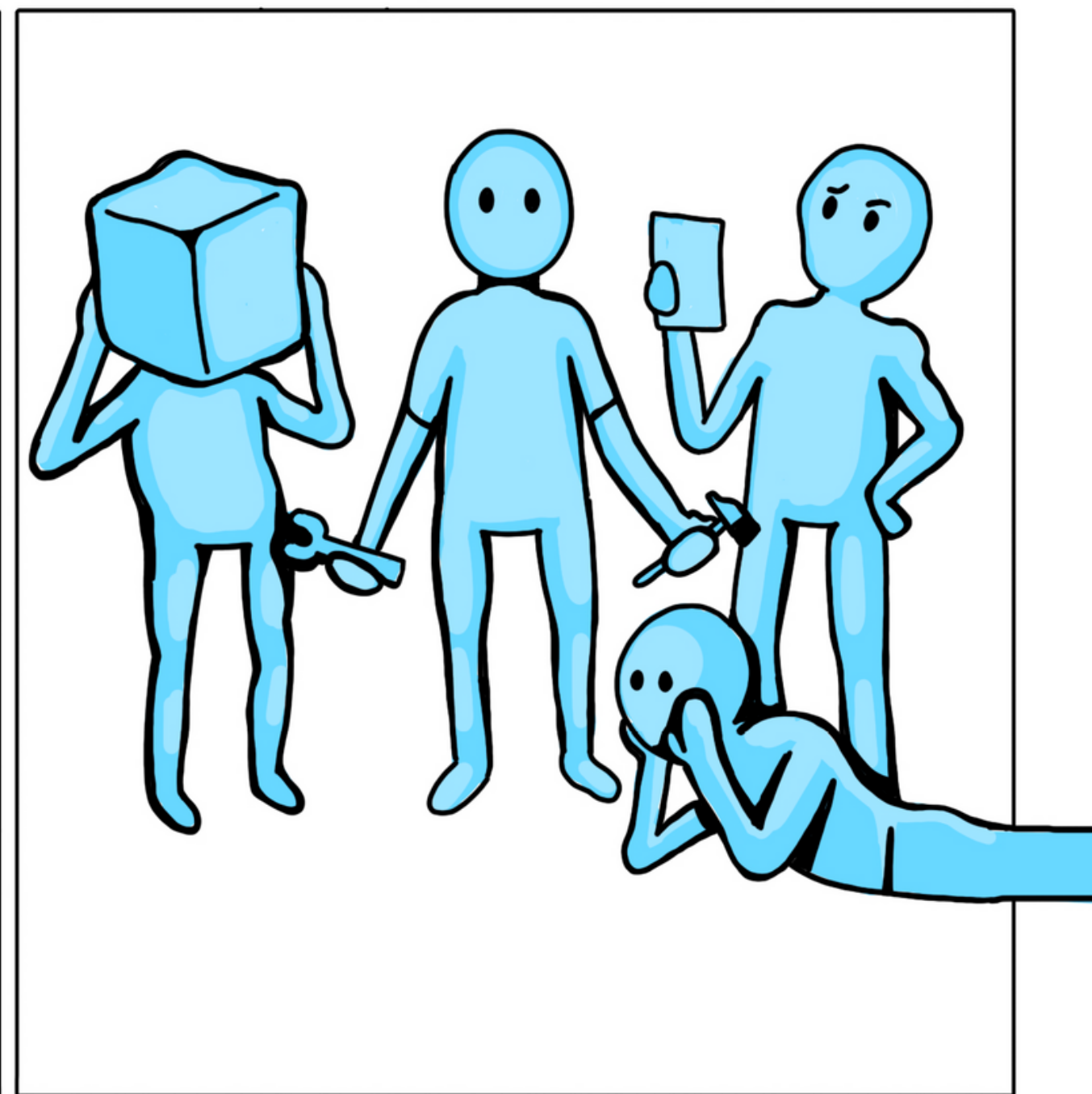
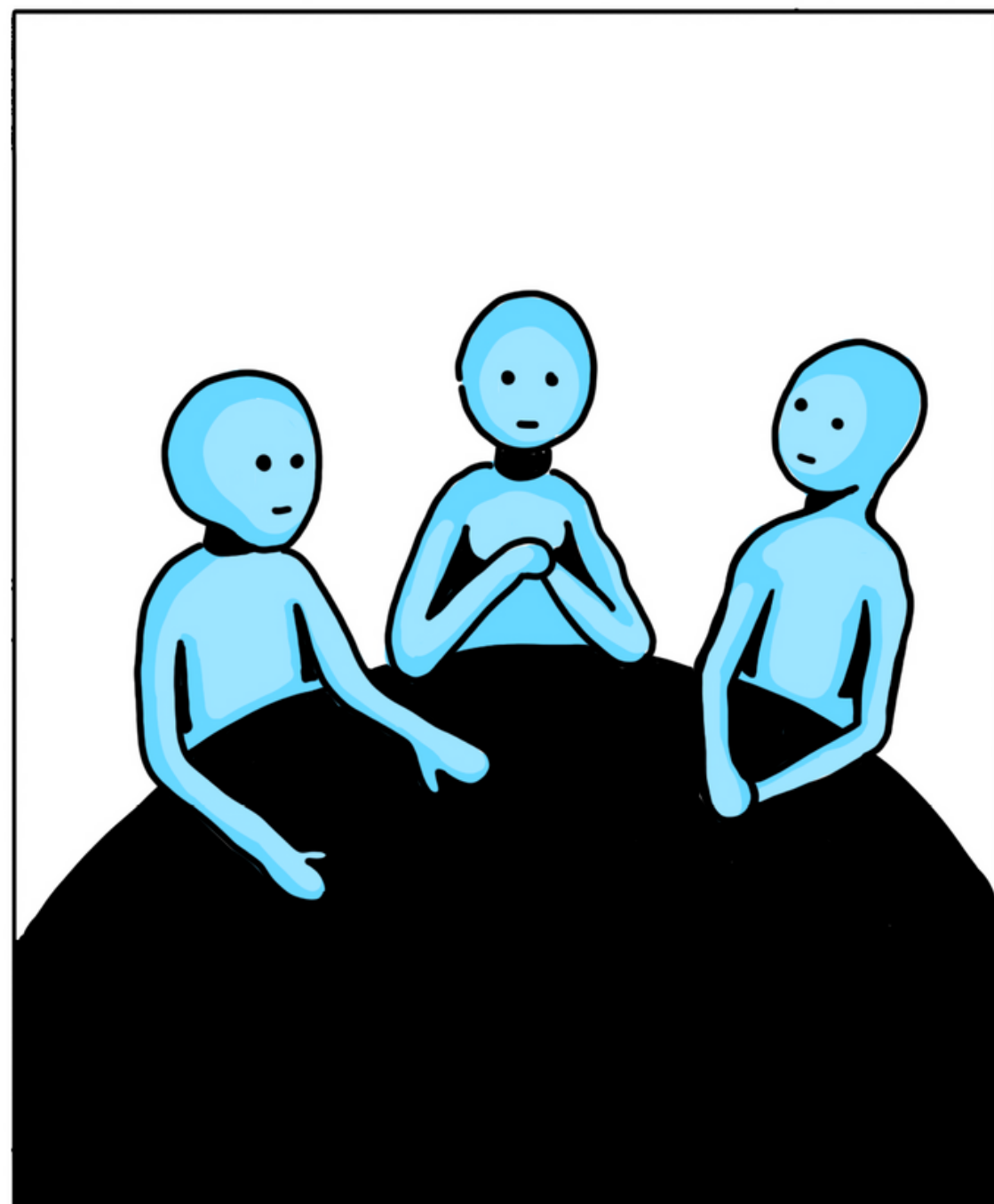
AU REGARD DU CONTEXTE SOCIO-ORGANISATIONNEL DES PLATEFORMES ET DES ENJEUX MÉTHODOLOGIQUES L'ÉQUIPE DE PILOTAGE DU PROJET A MIS EN ŒUVRE UN PROCESSUS DE TRAVAIL DE TYPE RECHERCHE-ACTION PARTICIPATIVE, ASSOCIANT DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS PAR CETTE PROBLÉMATIQUE.

32 PERSONNES ONT AINSI PARTICIPÉ À DIFFÉRENTS MOMENTS DU PROCESSUS VISANT À EXPÉRIMENTER ET ÉVALUER LA MÉTHODE DE L'OBJET TECHNIQUE COMME "INSTRUMENT" POUR RELIER DIALOGUES PROFESSIONNELS ET DIALOGUE SOCIAL.

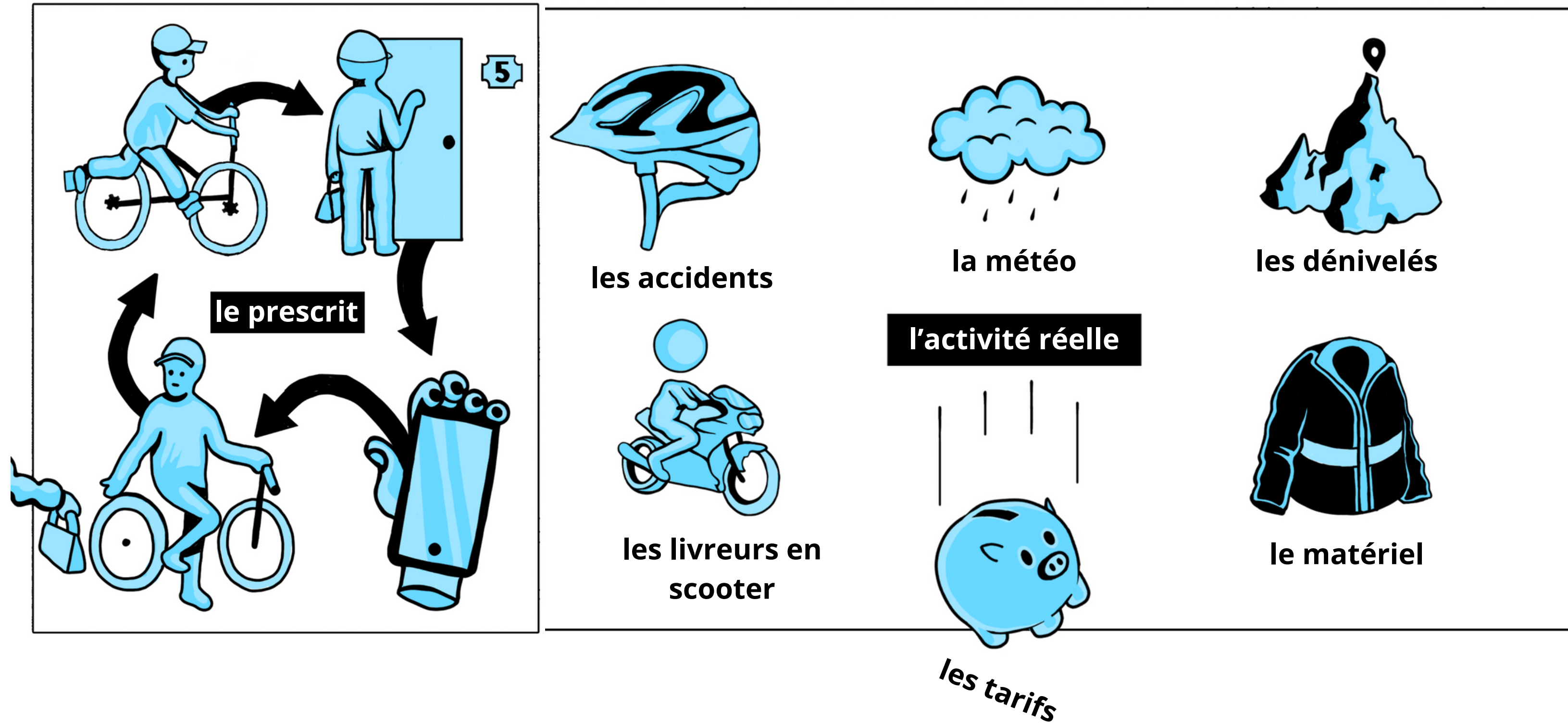
ORGANISATION : THIERRY GAUBERT, ELISABETH LEBLANC, JULIETTE STEPHAN, CASSANDRE SÈVE

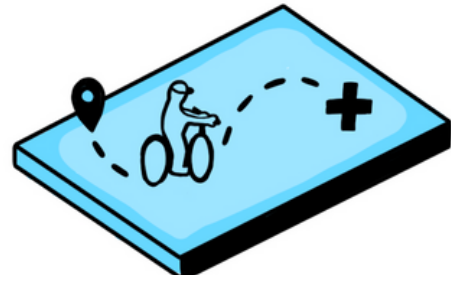
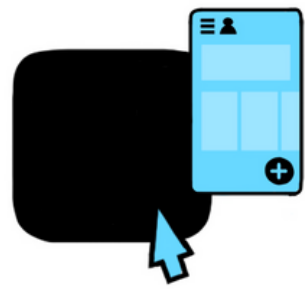


**QUEL
OBJET
TECHNIQUE ?**



ENTRE PRESCRIT ET L'ACTIVITÉ RÉELLE





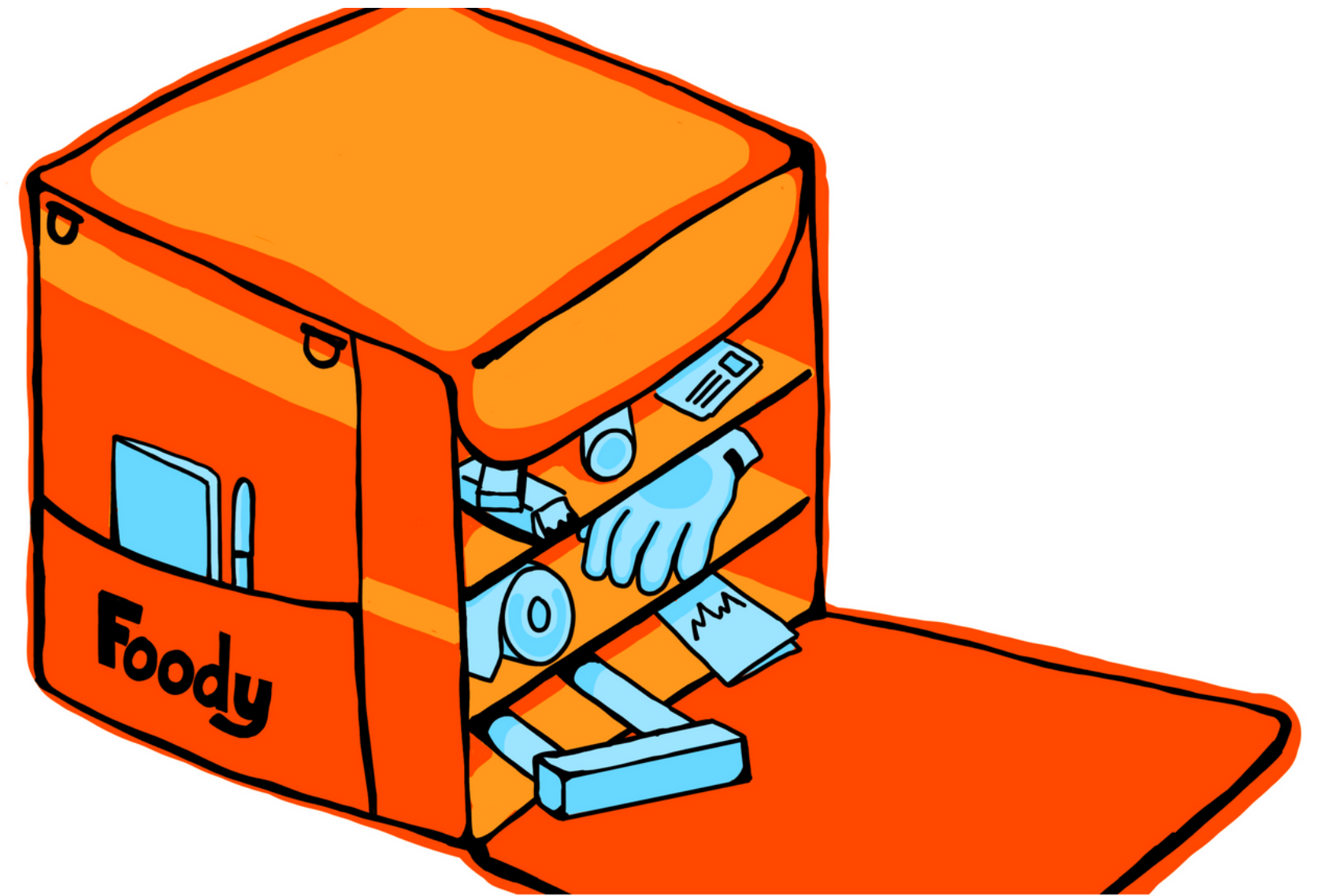
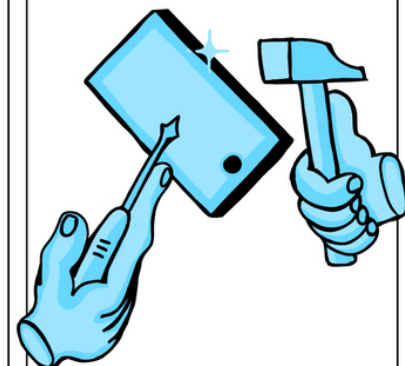
Le Cube de livraison a fait l'unanimité !

F

R

O

C



Les participants réunis : 3 équipes de 6 personnes et 3 objets techniques

Nous avons réuni dix-huit participants de différentes disciplines :

économie, sociologie, droit, psychologie du travail, psychologie des usages, ergonomie
d'institutions de prévention et de recherche :

l'ANACT, l'INRIA, l'INRS, le CNRS, l'IRES, les laboratoires GRePS et CNAM CRTD, tous ayant étudié l'activité de la livraison de repas des plateformes sous un angle particulier.

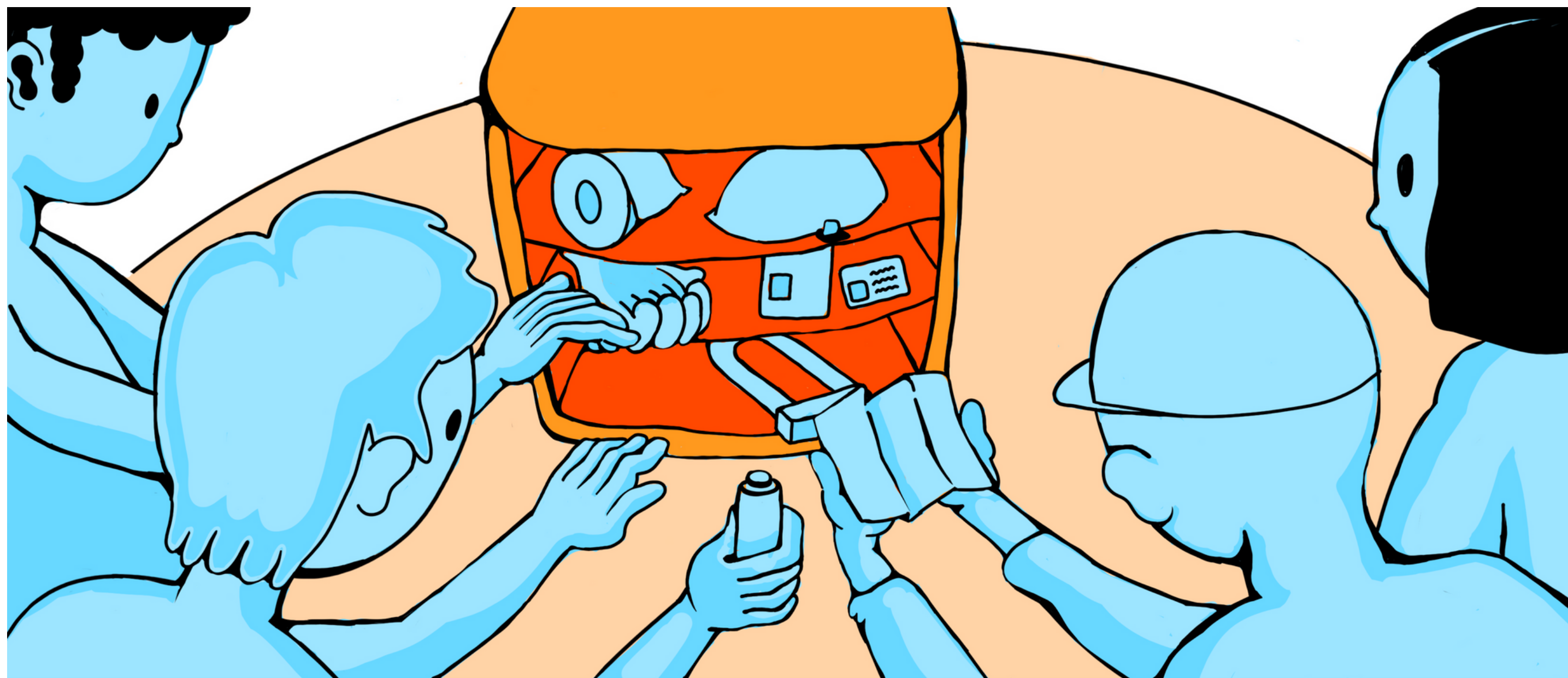
Le but a été de faire converger les apports scientifiques et de les faire interagir avec les acteurs du dialogue social :

Le CLAP, l'ARPE et les syndicats : Union des indépendant, FNAE, CGT, Sud commerce, puis avec des professionnels de la livraison : 1ère, 2ème et 3ème génération : sportifs, cyclistes ; population issue des banlieues urbaines ; des sans-papiers.

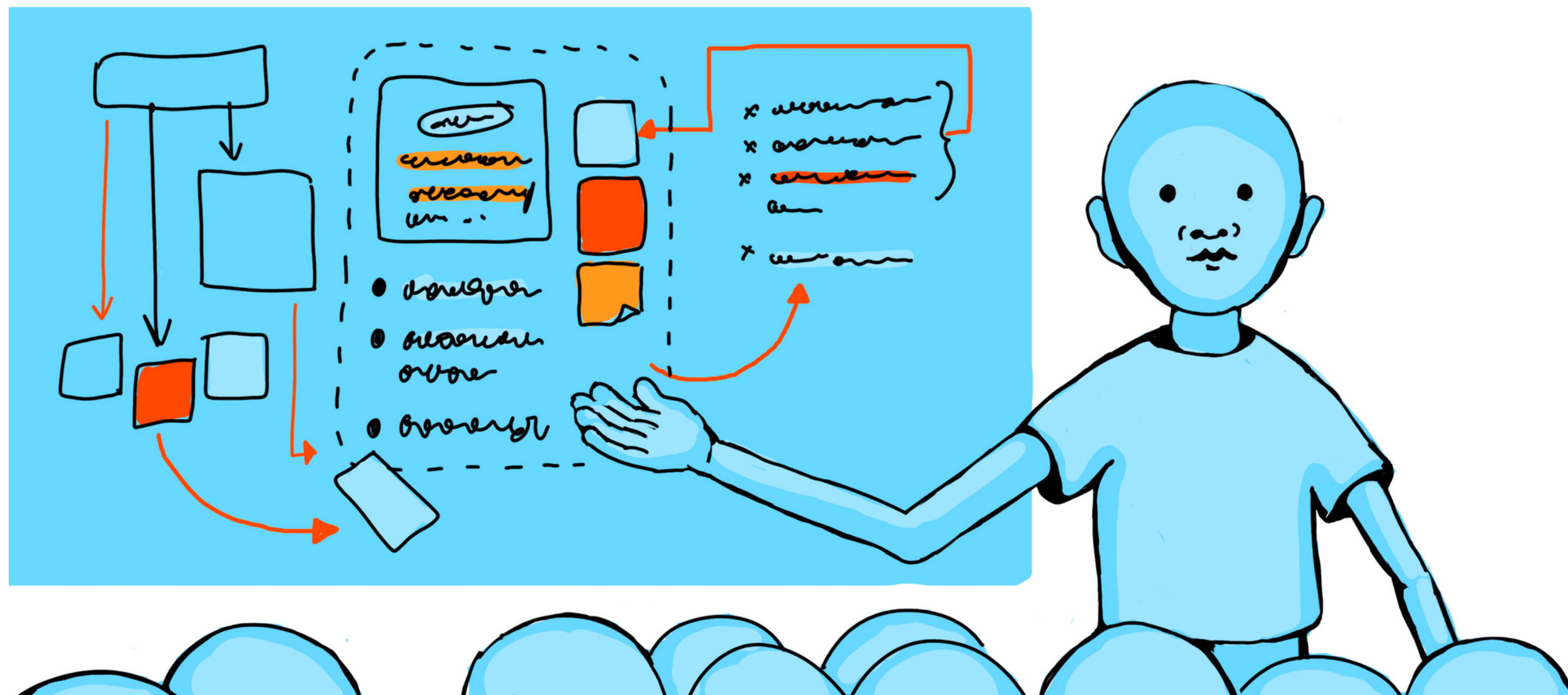
Les encadrants :

1 animateur, 3 conseillers techniques, 3 observatrices de groupes et 3 observateurs de la séquence.

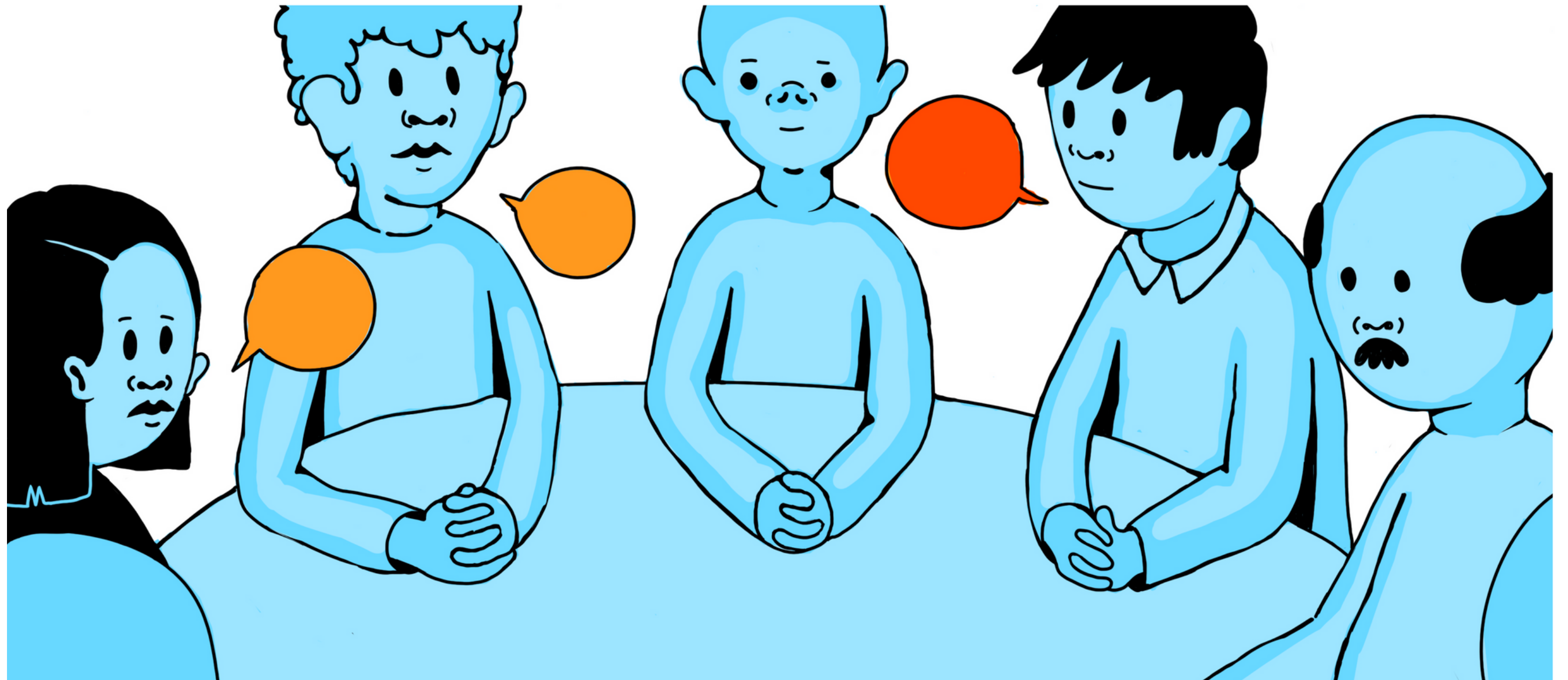
L'INTERVENTION



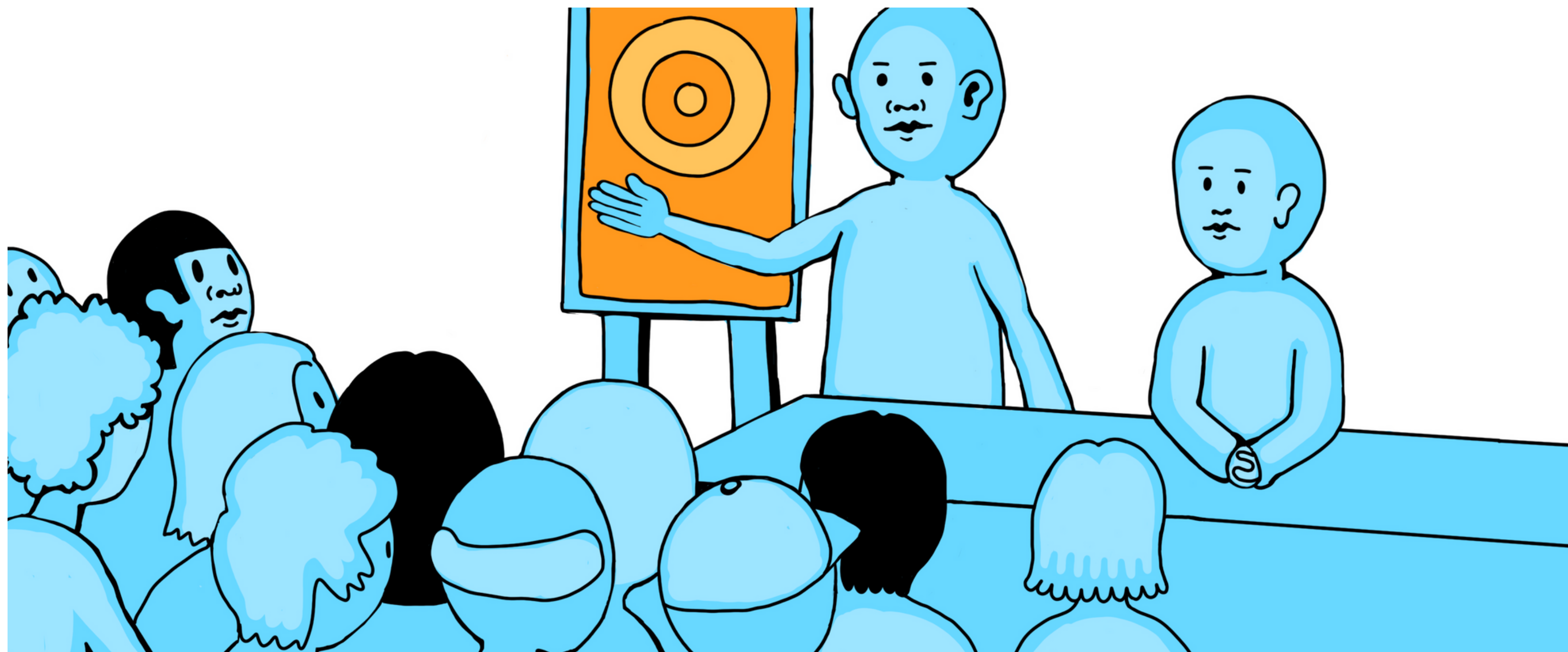
PRESENTATION DE LA LOI DE FONCTIONNEMENT



RETOUR D'EXPÉRIENCE



DISCUSSION : EVALUATION ET APPRENTISSAGE



LA MÉTHODE DE L'OBJET TECHNIQUE A PERMIS DE :

- **RENDRE VISIBLE LE RÉEL DE L'ACTIVITÉ ET SES ENJEUX PSYCHOSOCIAUX ET SOCIO-ORGANISATIONNELS. LES PROCESSUS D'EXPLORATION SUR LE FONCTIONNEMENT DE L'OBJET TECHNIQUE ET L'ÉLABORATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DES RESSOURCES ET STRATÉGIES MOBILISÉES POUR EFFECTUER UNE LIVRAISON, PERMETTENT D'ACCÉDER À LA PARTIE "IMMERGÉE DE L'ICEBERG" DE L'ACTIVITÉ**
- **CONSTITUER À PARTIR DE GROUPES PLURIDISCIPLINAIRES ET HÉTÉROGÈNES (EN TERMES DE STATUTS, RÔLES, EXPERTISES, QUALIFICATIONS) DES ESPACES DE DISCUSSION ET DE DÉLIBÉRATION POUR RÉALISER UN CO-DIAGNOSTIC DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL, À DIFFÉRENTS NIVEAUX (INSTITUTIONNEL, ORGANISATIONNEL, INDIVIDUEL ET COLLECTIF).**
- **RÉUNIR DES ACTEURS TRÈS DIFFÉRENTS SUR UN OBJECTIF COMMUN.**
- **ESQUISSEZ DES THÉMATIQUES POUR ALIMENTER LE DIALOGUE SOCIAL. CET AXE N'A PAS PU ÊTRE SUFFISAMMENT DÉBATTU AU COURS DE LA JOURNÉE D'EXPÉRIMENTATION. NÉANMOINS UN DÉBAT S'EST AMORCÉ**

LES LIMITES ÉVOQUÉES :

- **UNE FRUSTRATION DE LA PART DE CERTAINS PARTICIPANTS QUI AURAIENT PRÉFÉRÉ UN ÉCHANGE FINAL SUR LE CONTENU MÊME DE L'ACTIVITÉ ET DES PISTES DE DIALOGUE, ALORS QU'IL S'EST PORTÉ SUR LA PERTINENCE OU NON DE LA MÉTHODE POUR ALIMENTER LE DIALOGUE.**
- **LE PROTOCOLE PROPOSANT UNE JOURNÉE COMPLÈTE DE MOBILISATION DES ACTEURS DU DIALOGUE SOCIAL, SEMBLE TROP AMBITIEUX.**
- **LA MISE EN PLACE ET L'ORGANISATION DE LA MÉTHODE NÉCESSITE DU TEMPS ET UN COLLECTIF DE TRAVAIL PAR TOUJOURS POSSIBLE À RÉUNIR DANS CERTAINS CADRES.**
- **L'ABSENCE DE REPRÉSENTANTS DES PLATEFORMES A ÉTÉ MENTIONNÉE ET REGRETTÉE.**
- **D'AUTRES ACTEURS POTENTIELS DU DIALOGUE AURAIENT PU PARTICIPER (RESTAURANTS, ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS, ÉLUS LOCAUX,...)**

DES PISTES D'ALIMENTATION DU DIALOGUE SOCIAL ONT ÉMÉRGÉ :

- LA SUBORDINATION, QUELLE MÉDIATION POSSIBLE ET LA RECONNAISSANCE FACIALE.
- LA COMPTABILITÉ DES LIVREURS, LES CONSÉQUENCES DU REFUS D'UNE LIVRAISON, LES INCIVILITÉS ET LES MOYENS D'ACTION POSSIBLES OU NON.
- LES STRATÉGIES INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES DES LIVREURS, LES CROYANCES, LES PROBLÈMES DES DOUBLES OU TRIPLES COMMANDES QUI SERAIENT AUTANT DE COMMANDES RETIRÉES À D'AUTRES LIVREURS.
- LES POSSIBILITÉS DE GARANTIES DE RÉMUNÉRATIONS POUR UN STATUT DE TRAVAILLEUR INDÉPENDANT "ACCEPTABLE" OU LA REQUALIFICATION EN STATUT SALARIÉ.

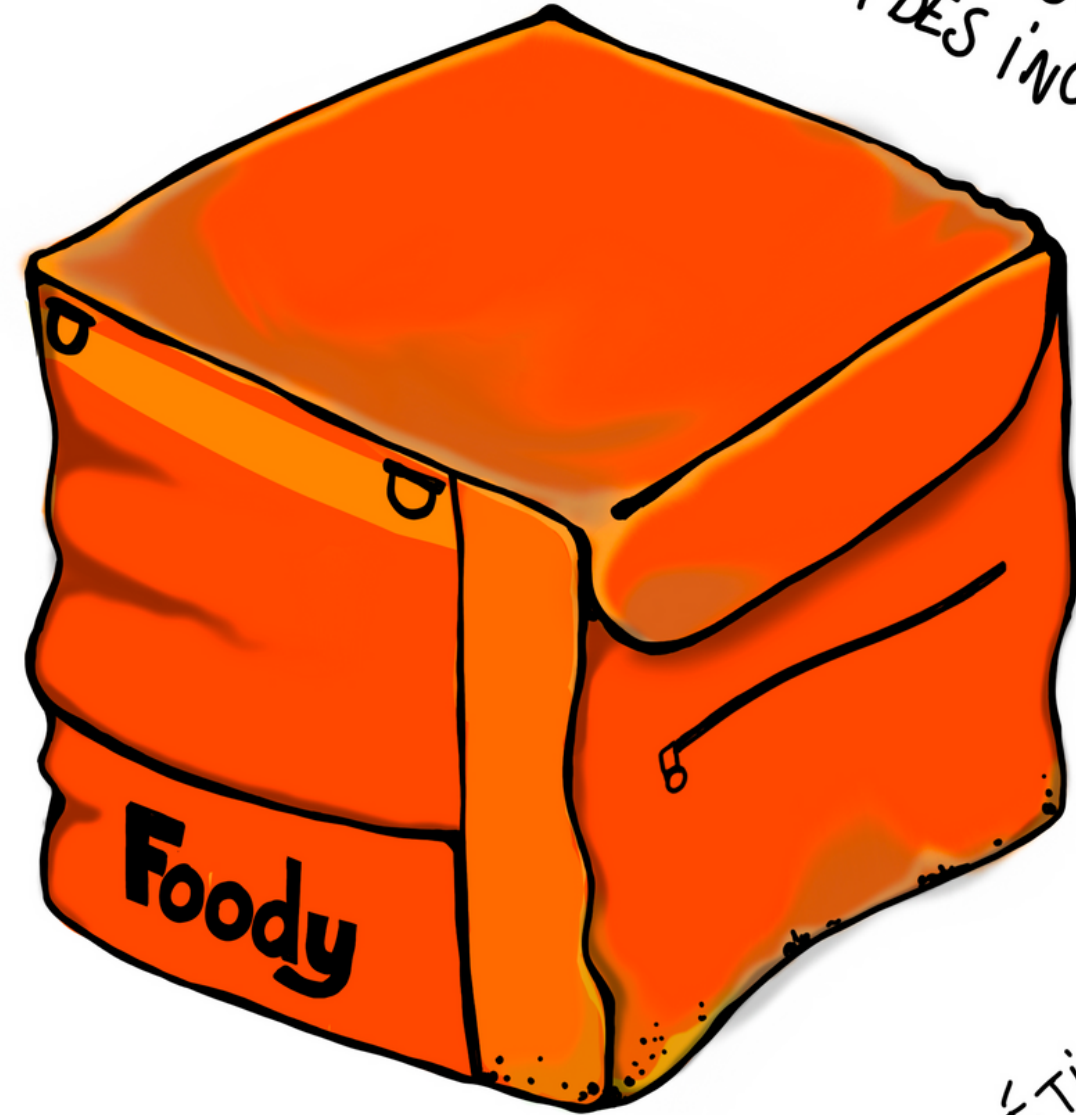
Merci de votre attention



2 rapporteurs choisis sur 3 sont des livreurs

la problématique de la langue
a été soulevée

LES LIVREURS SONT MALINS



un seul groupe a porté le cube
ILS SONT CONFRONTÉS
A' DES INCIVILITÉS RÉPÉTÉES

LE MÉTIER EST TRÈS DANGEREUX

je peux refuser
une commande mais
j'ai peur de la refuser

LE RESTAURANT PEUT AUSSI NOTER LE LIVREUR ★:

ils connaissent mieux la ville que l'algorithme

je travaille depuis 3 ans sans papier

LA DOUBLE OU TRIPLE COMMANDE C'EST LE SENTIMENT
DE NE PAS LAISSER LES