

DOSSIER - Subjectivité, activité de service et performance économique

Olivier Blandin

Travailler, 2013, 29 : 65-79.

Résumé : Les salariés mobilisés dans des activités de service, et plus particulièrement ceux en situation de face à face avec les bénéficiaires, sont confrontés à devoir faire le lien entre les sollicitations singulières des bénéficiaires et le cadre prescrit. Ces situations d'arbitrage nécessitent l'engagement de leur subjectivité, mais peuvent également mettre celle-ci à rude épreuve. Prendre en charge ces situations est à la fois un enjeu de santé, mais aussi un enjeu de performance. Il s'agit, pour les entreprises, de sortir de la tentative de vouloir appréhender les activités de service selon des modèles issus de l'expérience du monde industriel taylorien. Cette posture suppose en particulier la mise en débat du travail réel.

Mots-clés : Activité de service, performance, processus d'arbitrage, subjectivité, santé.

<http://psychanalyse.cnam.fr/revue-travailler/presentation-et-sommaire/numero-29/dossier-subjectivite-activite-de-servic>