



RENAULT

# Dialogue sur les conflits de critères de qualité du travail à l'ingénierie Renault



*Liens et articulations entre activité de conception  
et celle du manufacturing.*

Rossitza Kaltchéva

Doctorante CIFRE CRTD (CNAM) / DEIF (Renault)



# I. Historique de l'expérimentation Renault-Cnam



Convention avec l'entreprise Renault :  
« L'expérimentation d'un dialogue sur *les conflits de critères* de  
qualité du travail chez Renault »

**Equipe CNAM :**

**Yves CLOT (Dir.)**

**Jean-Yves BONNEFOND et Livia SCHELLER pour l'intervention à l'usine de Flins**

**Katia KOSTULSKI en appui sur les méthodes et les analyses pour les deux volets de  
l'expérimentation**

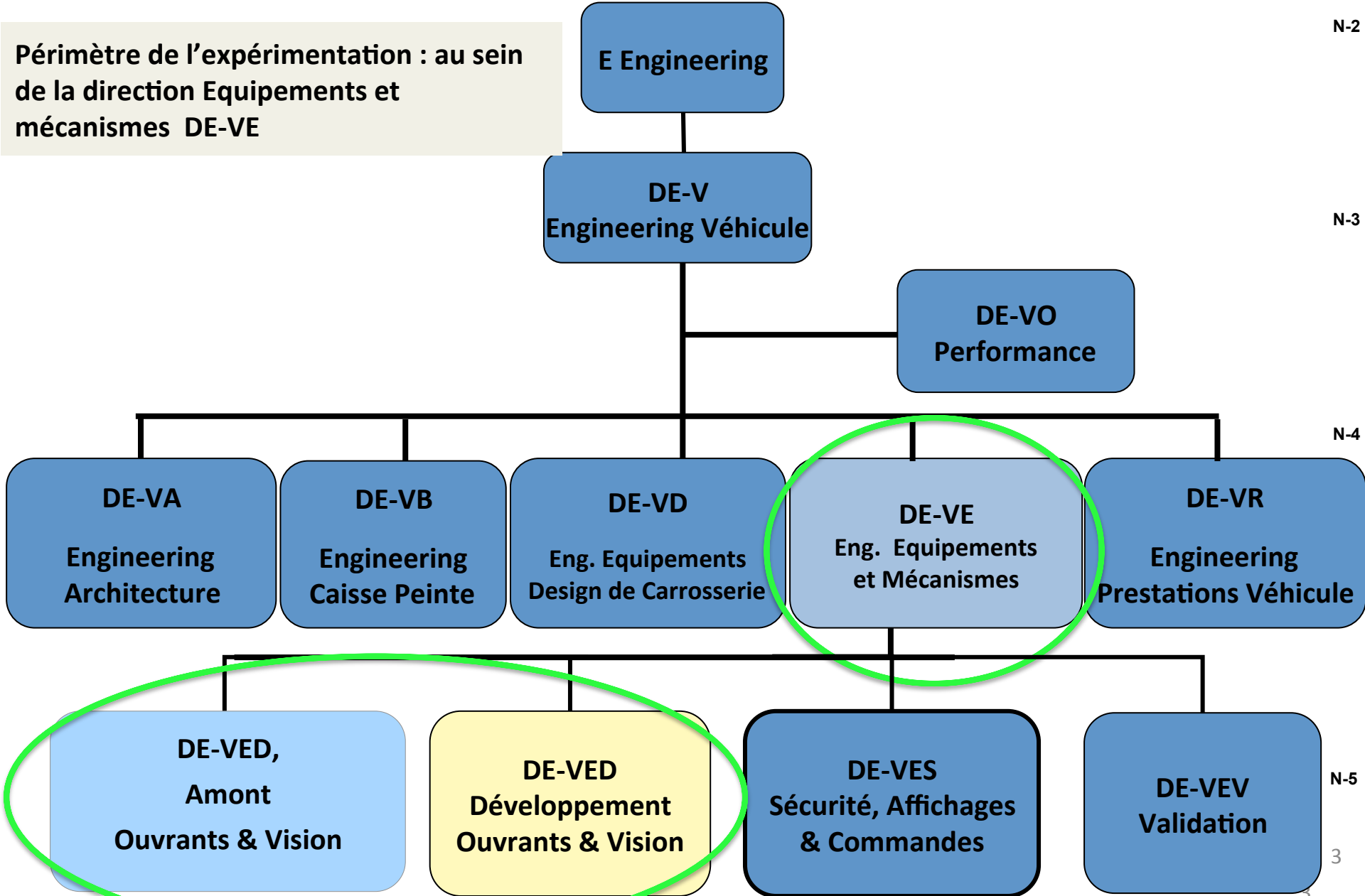
**Rossitza KALTCHEVA et Bernard PROT pour l'intervention au Technocentre de Guyancourt**

**Hypothèse générale du travail réalisé dans la convention avec Renault :**

**1. Les conflits de critères, reliés aux dilemmes les plus récurrents de l'activité, deviennent des ressorts puissants du dialogue sur la qualité du travail.**

## II. Périmètre du volet Ingénierie de l'expérimentation

Périmètre de l'expérimentation : au sein de la direction Equipements et mécanismes DE-VE



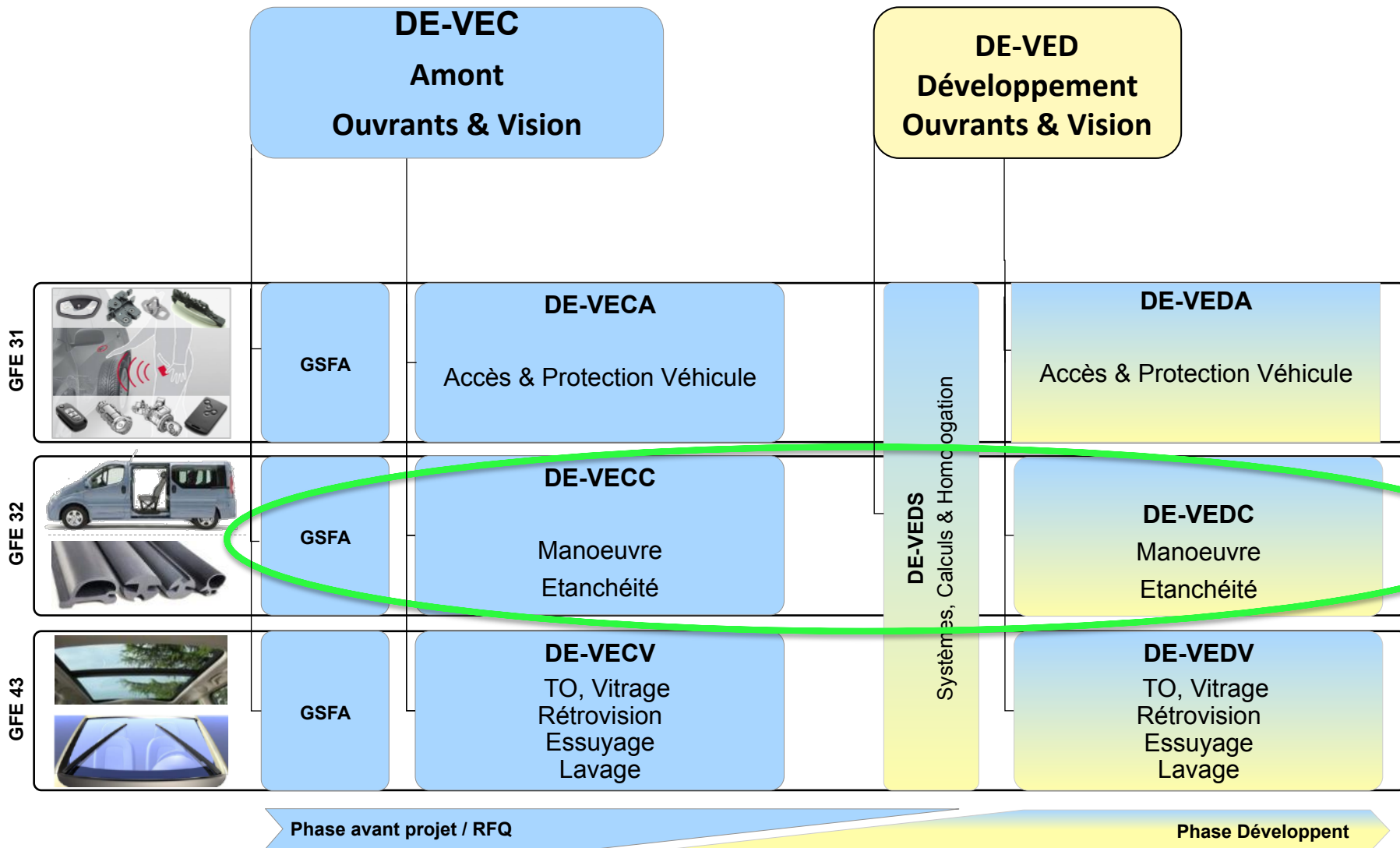
N-2

N-3

N-4

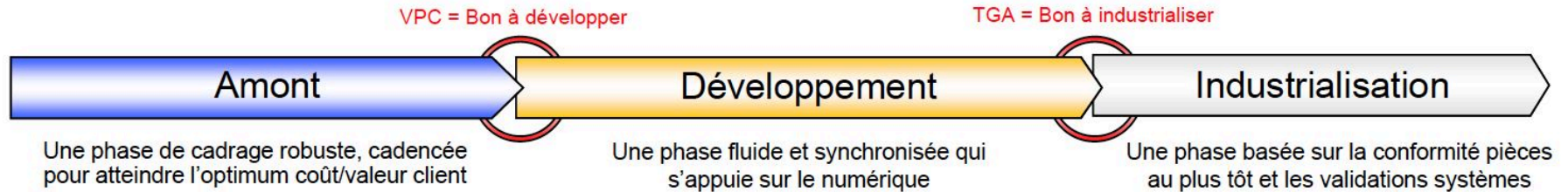
N-5

3

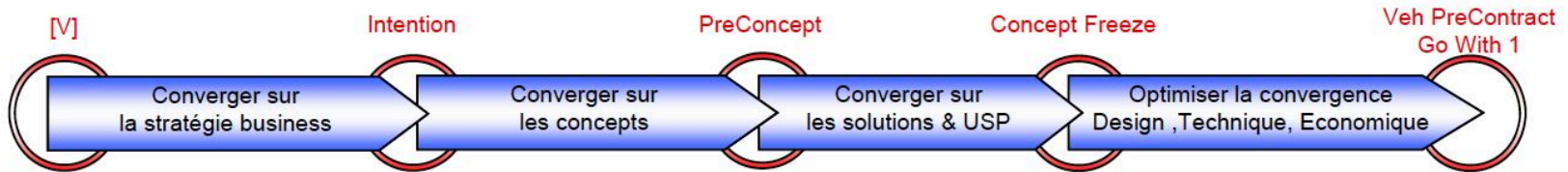




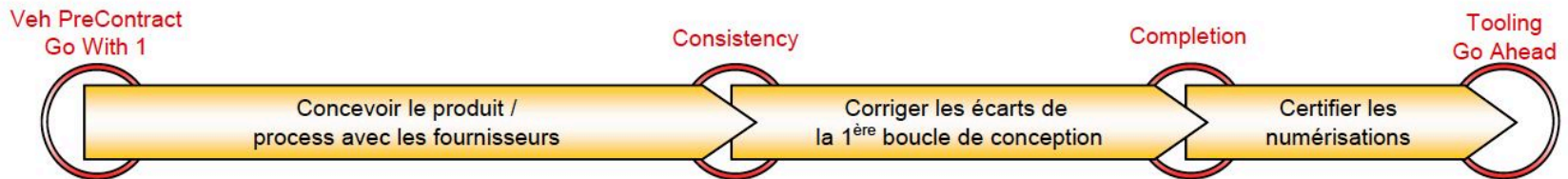
# III. Du standard d'organisation des projets de l'ingénierie Renault (V3P) à l'activité de conception et de fabrication des pièces



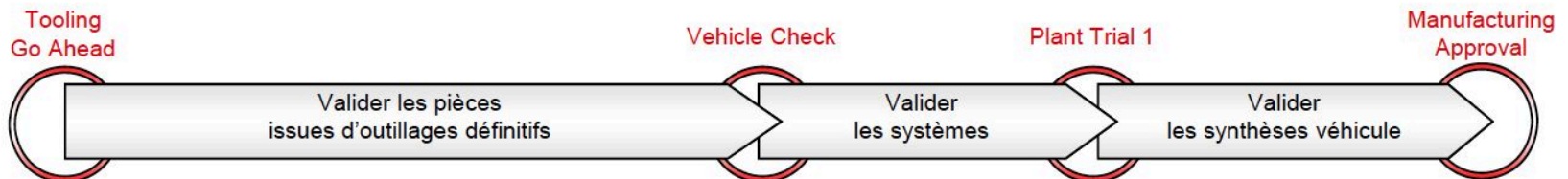
## AMONT



## DEVELOPPEMENT

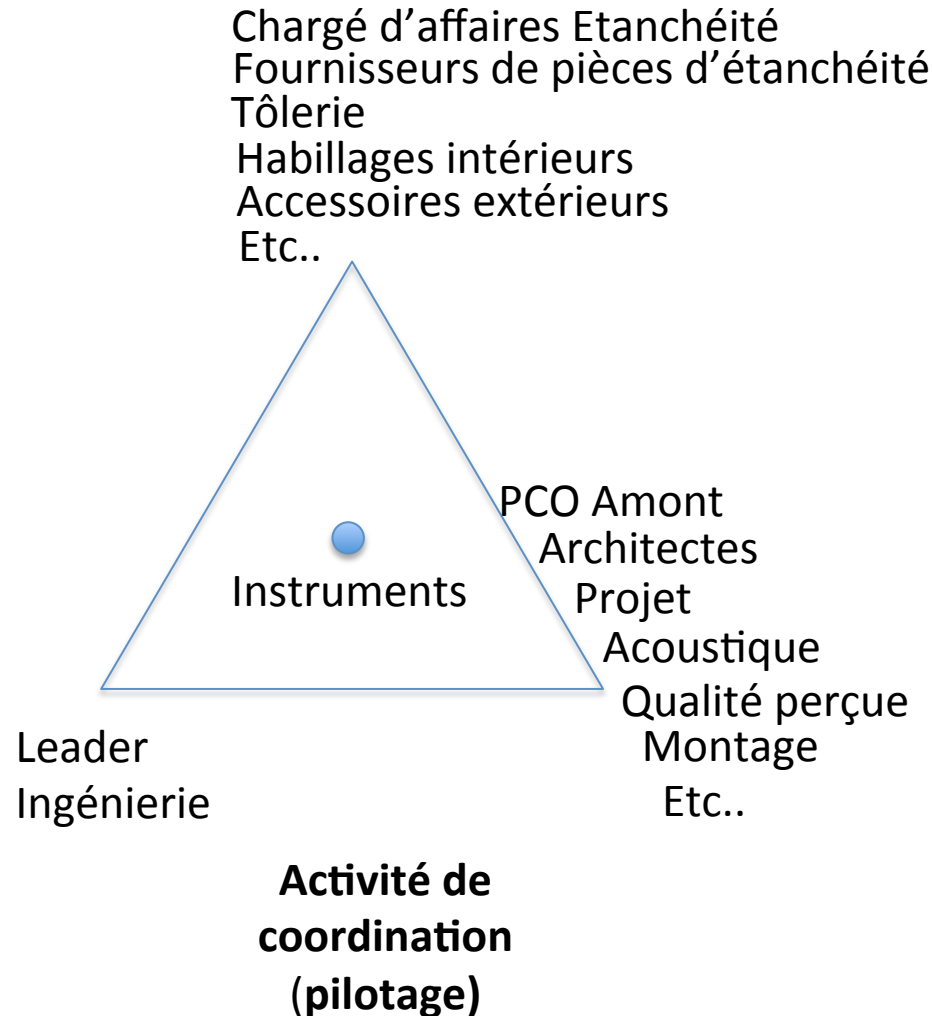


## INDUSTRIALISATION

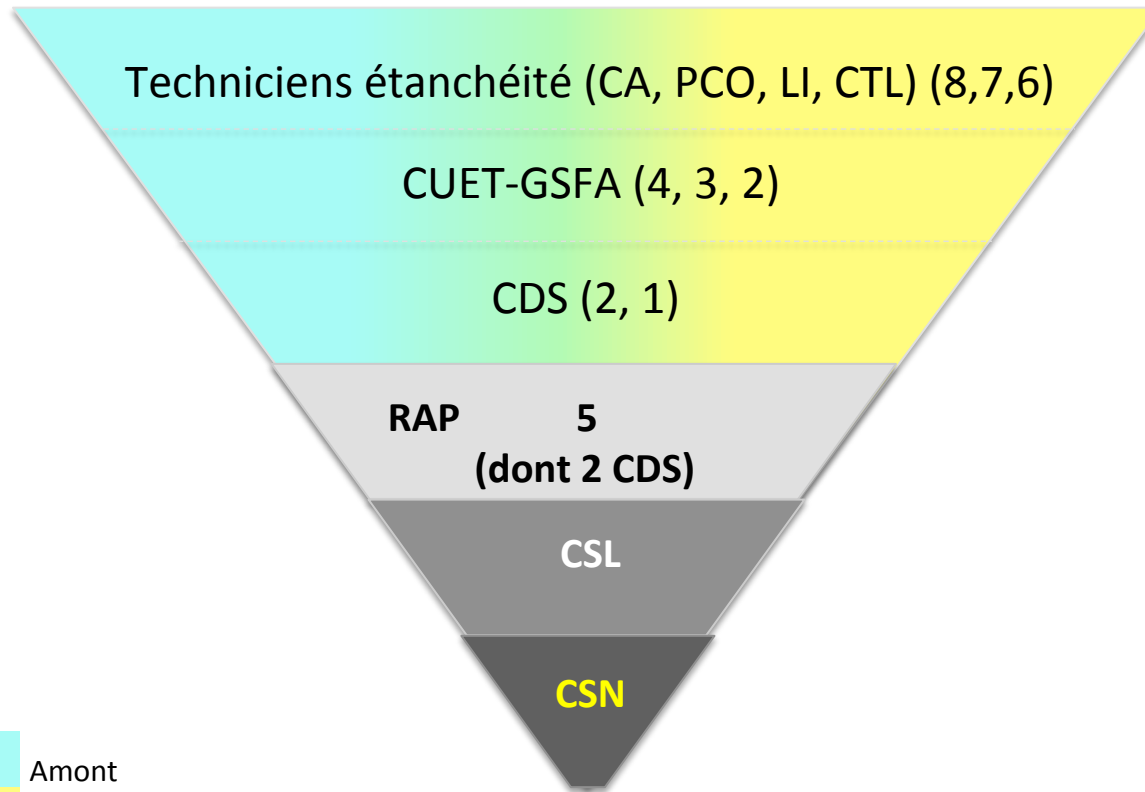




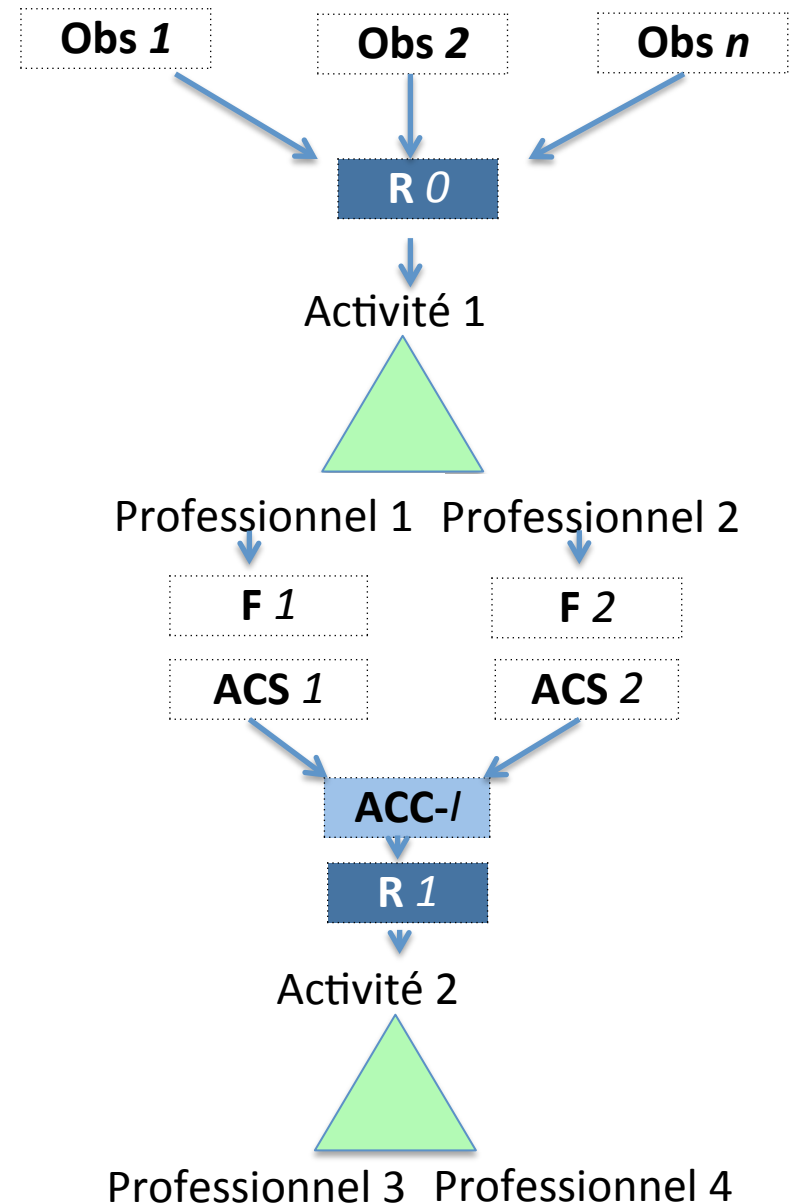
# IV. Du standard d'organisation des projets de l'ingénierie Renault (V3P) à l'activité de conception et de fabrication des pièces



## V. Le dispositif mis en place

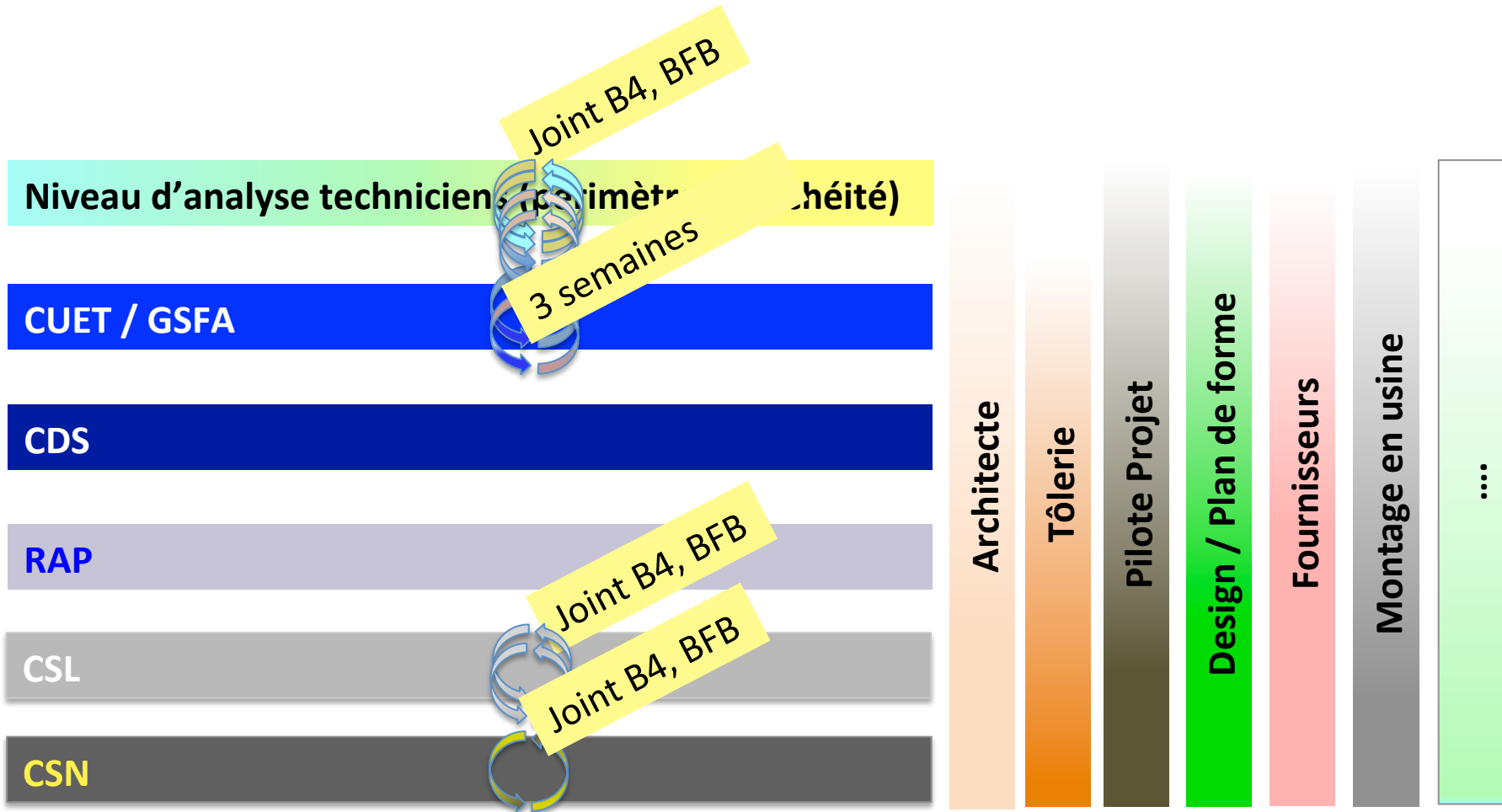


Légende	
<b>Obs <math>n</math></b>	Observation d'activité
<b>R <math>n</math></b>	Réunion collectif d'analyse
<b>F <math>n</math></b>	Film d'activité
<b>ACS <math>n</math></b>	Auto-confrontation simple
<b>ACC-<math>N</math></b>	Auto-confrontation croisée





# VII. Un dispositif dialogique « matriciel ».

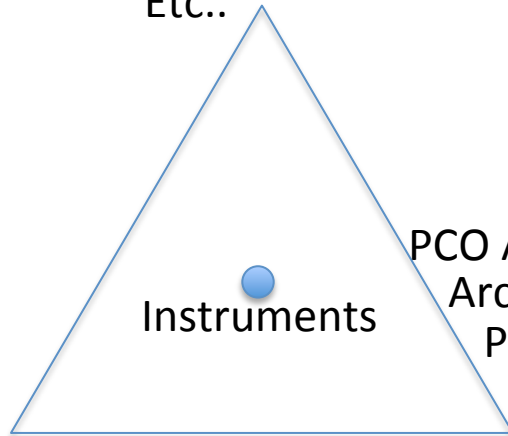




# VIII. Activité de fabrication des numérisation comme ressource pour l'activité de conception



Chargé d'affaires Etanchéité  
Fournisseurs de  
pièces d'étanchéité  
Tôlerie  
Habillages intérieurs  
Accessoires extérieurs  
Etc..

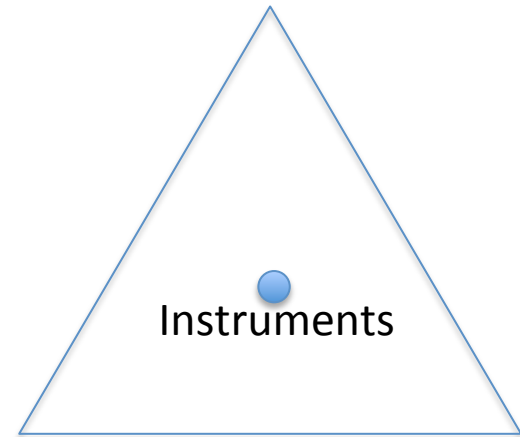


PCO Amont  
Architectes  
Projet  
Acoustique  
Qualité perçue  
Montage  
Etc..

Leader  
Ingénierie

**Activité de  
coordination  
(pilotage)**

paramétrage



Leader  
Ingénierie

CUET  
Etc..

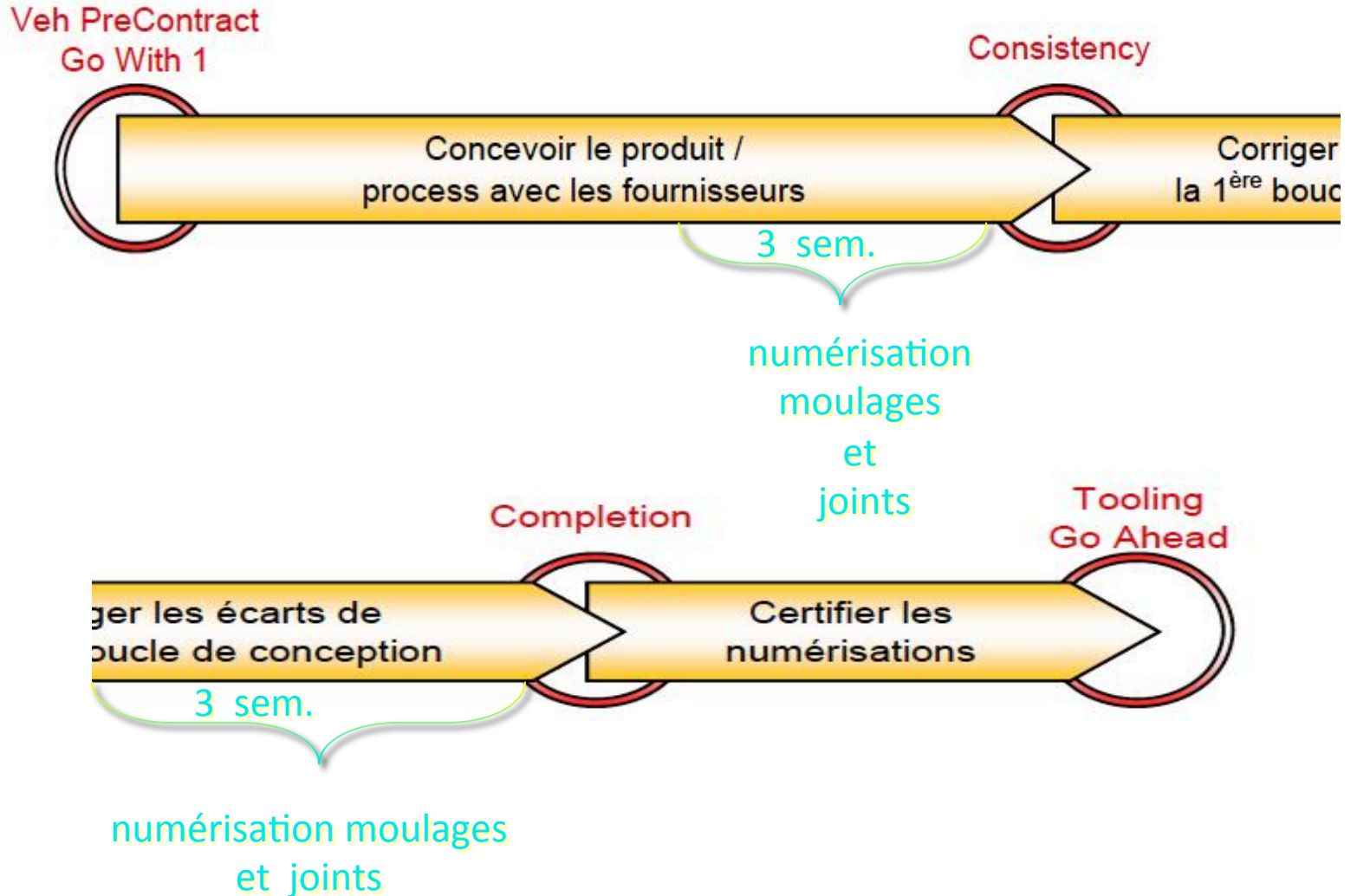
**Activité de  
controverse**



RENAULT

# IX. De l'activité de conception au standard V3P

## DEVELOPPEMENT





# Conclusion

## *Quelques éléments bibliographiques*

Canguilhem, G., (1972). *Le normal et le pathologique*. 2<sup>e</sup> édition revue, PUF, Paris.

Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur : Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris : La Découverte.

Clot, Y., (2008). *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, PUF.

Kostulski, K., (2011 a). *Formes et fonctions psychologiques des réalisations langagières : Vers une psychologie concrète du langage*. 136 p. Note de synthèse présentée en vue de l'Habilitation à Diriger des Recherches. Université Paris 8, 2011.

Massot, C., [Thèse] (2009). *Les dynamiques du compromis productif*. Université d'Aix-Marseille II (LEST).

Miossec, Y. & Prot, B. (2007). « Le conflit et l'intrus en clinique de l'activité », *Le Télémaque*, 2007/1 n° 31, p. 63-80 .

Poitou, J.P., (1988). *Le cerveau de l'usine : histoire des bureaux d'études Renault, de l'origine à 1980*. Recherche sur les conditions de l'innovation technique. Université de Provence, Aix-en-Provence.

Vinck, D. (Ed.), (1999). *Ingénieurs au quotidien. Ethnographie de l'activité de conception et d'innovation*. PUG, Grenoble.