

Formaliser l'expérience. Écrits professionnels et Écrits poétiques

Giving a form to experience. Professional writing and poetic writing.

Bernard Pelegrin



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/2386>

DOI : 10.4000/edc.2386

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 1997

Pagination : 53-74

ISBN : 2-0767703-0-8

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Bernard Pelegrin, « Formaliser l'expérience. Écrits professionnels et Écrits poétiques », *Études de communication* [En ligne], 20 | 1997, mis en ligne le 07 juin 2011, consulté le 21 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/2386> ; DOI : 10.4000/edc.2386

Ce document a été généré automatiquement le 21 avril 2019.

© Tous droits réservés

Formaliser l'expérience. Écrits professionnels et Écrits poétiques

Giving a form to experience. Professional writing and poetic writing.

Bernard Pelegrin

- 1 Dans le cadre de l'intervention ergonomique, la forme et le mode de constitution d'un rapport d'étude écrit par l'ergonome sont conditionnés par des déterminations sociales encadrant la relation de l'intervenant à l'entreprise.
- 2 Ces documents écrits répondent à un objectif précis : transformer leur situation de travail pour réduire les effets indésirables sur leur santé.
- 3 Ces rapports d'étude ne peuvent contenir tout de l'expérience humaine acquise sur chaque terrain. Des « surplus » ne peuvent être exploités que dans des écrits personnels réalisés dans un autre cadre. Dans les deux cas se pose la question de la mise en mots.
- 4 Le présent article n'est pas un essai théorique. Il n'a d'autre prétention que de mettre en forme une expérience singulière d'écriture.

1. L'idée de « formaliser » l'expérience.

- 5 Le dictionnaire nous dit que formaliser, c'est réduire un système de connaissance à ses structures formelles.
- 6 Dans ce qui suit, c'est plutôt quelque chose comme « donner une forme », « mettre en une autre forme ».
- 7 Nous avons pu constater l'effet, sur un ensemble d'opérateurs, de la formalisation de l'activité d'une de leur collègue, il y a bien des années, dans une usine de transformation de la laine du Nord, lors d'une réunion de son Comité d'Entreprise¹.
- 8 Nous y présentions notre analyse de l'activité au nouveau poste de cette opératrice. Les résultats étaient mis sous forme de graphes assez complexes appelés « chroniques de l'activité ». L'une d'elles illustre les difficultés rencontrées au fil du temps par

l'opératrice pour enchaîner les opérations selon la séquence prévue alors que survient — de plus en plus fréquemment — un type particulier d'incident.

- 9 Kader était surnommé '*Soupe au lait*' à cause de ses réactions explosives en séance, lorsqu'il voyait qu'on n'entendait pas ce qu'il tentait de dire. A la vue de cette chronique, il s'était exclamé :
- Eh ben voilà. Ça fait des mois que je disais que ce ne serait pas possible de tenir le poste (dans les nouvelles conditions). Ici, le dessin le montre. On ne voulait pas m'entendre. Mais là c'est bien clair.
- 10 C'est le genre de déclaration qui vous reste gravée en mémoire. Un ancien de ma profession avait insisté pour que je montre cette chronique : '*Si, si, tu verras. Cela ne posera pas de problèmes aux opérateurs : eux, ils savent*'. Et, de fait, avec cette tirade de Kader, nous voyions pour la première fois l'efficacité augurée de cette mise en forme.

1.1. Mettre en formes pour donner à voir.

- 11 Voir l'activité de travail condensée en une forme géométrique était inhabituel pour les représentants au Comité d'Entreprise, mais cette forme ne leur était pas obscure ou étrangère. Le dessin de la chronique ne passe pas par le langage, mais le renforce ou vient au secours de qui est confronté, comme Kader, aux difficultés à dire les événements liés au(x) temps dans la situation de travail. C'est donc un moyen ou une ressource pour l'expression.
- 12 Ce relais pris par le schéma évite la longueur d'un discours qu'il est parfois périlleux d'entreprendre. Trop technique, il aurait peu de chance d'être parfaitement compris voire même compréhensible. Le schéma est « plus parlant » et laisse davantage de traces mnésiques.

1.2. Mettre en mots pour donner à entendre.

- 13 Il n'y a pas que le schéma ou le dessin auxquels on puisse avoir recours. La formalisation passe aussi par l'interaction verbale entre l'intervenant et l'opérateur. Mais formaliser par c'est s'exposer à de nombreux problèmes² notamment, d'une part, le problème de la mise en mots pour celui qu'on interroge : trouver les mots pour dire n'est pas toujours évident surtout s'il s'agit d'exprimer les sensations physiques ressenties par le corps ; et, d'autre part, le problème de la réception : comment nous comprenons ce qu'il entend quand il nous dit.
- 14 Sur ce modèle, plus que réducteur, simpliste, de l'émetteur-récepteur se combine la question du lexique et du glossaire.
- 15 L'intervenant est souvent totalement étranger au métier qu'exerce l'opérateur.
- 16 Dans tous les métiers, il y a des mots spécifiques, comme '*gills*' ou '*bump*' entendus dans le peignage de laine. Ce sont des mots typiques, étrangers à notre propre vocabulaire.
- 17 On doit se les faire expliquer. Il s'agit en effet de les apprendre au plus vite : ils permettent d'augmenter la précision des échanges verbaux, mais aussi de montrer à l'interlocuteur du métier qu'on n'est pas là en touriste, etc... Le repérage de ces mots « exotiques » ou « autochtones » est très facile du fait de leur nouveauté.

1.3. Lexique et glossaire.

- 18 Le piège, ce sont les mots apparemment communs, ceux pour lesquels l'intervenant extérieur a déjà une ou plusieurs représentations. En effet, si nous les comprenons avec l'acception habituelle, nous risquons de passer à côté d'une acception particulière. Cette confusion et cette apparence aveuglent : elles maintiennent masquée la distinction qu'il y avait à percevoir et peuvent faire commettre de graves erreurs de compréhension, et donc d'orientation de l'action (évaluer, conseiller, concevoir, transformer, etc.).
- 19 Nous illustrerons ce point à l'aide d'un exemple.

(extrait du rapport remis à l'entreprise d'insertion par l'économique dans le domaine de la collecte-tri-valorisation des déchets, notamment des Déchets Industriels Banals DIB.)

Ce qui est important à saisir dans ce qui sera dit (au cours de cette réunion), ce n'est pas la signification que nous donnons à tel ou tel mot, spontanément à partir de notre expérience, mais bien la signification que ces locuteurs là veulent nous dire parce qu'elle est fondée sur leur pratique quotidienne. Conséquence : notre écoute doit être très active, elle doit se défier de nos a priori.

La réunion pour la conception de la nouvelle installation a eu lieu, le Directeur ayant retenu l'idée de la participation des opérateurs. En les convoquant, on convoquait aussi leur expérience propre dans cette première réunion. Les participants sont deux opérateurs du tri, un encadrant DIB, des architectes spécialistes de ce genre d'installation, le Directeur et nous-mêmes.

(Il a fallu environ deux heures de réunion avant que) nous puissions constater des décalages - d'une ampleur insoupçonnée et que nous avons contribué activement à faire ressortir - entre la perception des opérateurs, celle du cadre DIB, celle des architectes et celle du directeur, différences liées aux fonctions des uns et des autres qui déterminent des « points de vue » différents³.

[...] Ces écarts de signification portaient notamment sur les termes « tas », « tri » et « préstockage ».

Ecart sur « tas »

* L'agent de maîtrise DIB en a une acception « restreinte ». Elle est très proche de l'unité « benne » qu'il s'agit de préserver pour pouvoir y prendre un maximum d'informations et de maintenir comme unité (entité) jusqu'à ce que le tri effectif l'ait presque épuisée. Cette acception est proche de l'idée qu'en ont exprimée les opérateurs de base. Elle tend à justifier la nécessité de garder de l'espace sur toute la périphérie du tas le plus longtemps possible pour y accéder et l'inspecter.

* Le directeur en a une acception plus large. Elle englobe les différents états chronologiquement successifs. Elle inclut les produits triés de la benne entrante jusqu'à leur stockage, intégrant donc les flux des dérivés du tri.

* Pour les architectes, le tas peut être constitué de différentes bennes regroupées à l'aide d'un engin de poussage. Ici on sent la prégnance du souci d'économiser-gérer-optimiser la surface louée en fonction d'un flux (« variant de 1 à 6 ») des entrants.

Pour l'Agent de maîtrise, le poussage devait être fait de manière à « ne pas démonter le tas (contenu déversé de la benne), à ne pas le **bouger** ». On peut le pousser à condition de veiller à ne pas le chambouler, à ne pas disloquer la présentation qu'il avait au moment de son déchargement du camion. Cela renvoie à la notion de « barrière » que les opérateurs disent rencontrer dans le contenu du tas lorsqu'ils le trient... et à « faire le trou ».

Ecart sur la notion de préstockage

* Elle signifie pour l'Agent de maîtrise que le tri est terminé et que les produits sont en attente de passer au conditionnement final pour être stockés puis emportés par les clients de la filière en aval.

* Pour les architectes-concepteurs, le préstockage est en amont du passage au tri fin et à la presse.

La notion de tri reconsidérée

Finalement les décalages sur les deux précédentes notions entraînent également le retravail de la notion de « TRI ».

- 20 Si nous n'avions pas souligné ces décalages, dans la séance de travail, la réunion aurait continué en porte-à-faux⁴, tout le monde parlant de 'Tas', de 'tri' et de 'préstockage' sans qu'aucun ne désigne la même réalité et l'installation aurait été bâtie sur le modèle standard.
- 21 Ce moment clé de la mise en évidence des décalages est un moment très intense de découverte pour chacun des protagonistes : on avait un mot 'TAS' et un sens supposé commun du mot ; on découvre des différences de significations ; cette découverte des différences n'est anodine pour personne dans le groupe.
- 22 Comment étions nous parvenu à ce point ? Nous avons passé du temps devant la vidéo. Nous avons passé du temps à travailler à l'élaboration des règles pour l'action avec Azzedine. Nous, intervenants extérieurs, avons déjà pu acquérir une certaine idée — connaissance — de ce travail aux DIB. Nous étions ainsi en mesure de percevoir des difficultés dans les échanges entre les 4 catégories d'acteurs lors de la première réunion de conception.
- 23 C'est parce qu'elles apparaissent clairement qu'il a été possible de construire ensemble un « sens approprié » qui serve de repère, de diapason.
- 24 C'est parce qu'on a entendu, de la même façon et *pour la première fois*, ce que les opérateurs du tas voulaient dire dans leur usage du mot 'Tas' que l'outil produit est d'une originalité exemplaire et a permis d'accomplir des performances économiques attestées (voir Le Monde du 30 janvier 1996).
- 25 C'est dire que, parmi les conditions d'efficacité des interactions verbales au cours des délibérations, officielles ou spontanées, il faut tenir une règle : rien de ce qui est dit n'est accessoire et tout doit être entendu dans une attitude d'écoute active. Il était de notre fonction, dans la réunion citée, de signaler ces décalages.
- 26 La circonstance rappelée ci-dessus semble faire écho à cette citation de Bakhtine (1987, pp. 43-45) :
- « L'être, reflété dans le signe, ne fait pas que s'y refléter, il s'y *réfracte* également. Qu'est-ce qui détermine cette réfraction⁵ de l'être dans le signe idéologique ? L'affrontement d'intérêts sociaux contradictoires dans les limites d'une seule et même communauté sémiotique, c'est à dire la *lutte des classes*. Classes sociales et communauté sémiotique ne se recouvrent pas. Nous entendons par le second terme la communauté utilisant un seul et même code de communication idéologique. Ainsi des classes sociales différentes usent d'une seule et même langue. En conséquence, *dans tout signe idéologique s'affrontent des indices de valeur contradictoires*. [...]. Cette *pluriaccentuation* sociale du signe idéologique est un trait de la plus haute importance. De fait c'est cet entrecroisement des indices de valeur qui rend le signe vivant et mobile, capable d'évoluer ».
- 27 Encore faut-il pouvoir repérer cet entrecroisement dans la vie courante. L'effort pour entrer dans le glossaire de l'usage particulier des mots — surtout les mots apparemment communs, sans typicité évidente — est essentiel pour atteindre les visées fixées à l' action de l'intervenant sur les situations de travail, même si :

« Étudier, dans le créé, le *donné*, (par exemple la langue, les éléments déjà constitués et généraux de la conception du monde, les faits réels reflétés, etc...) est bien plus facile que d'étudier le *créé* même »⁶.

2. L'écrit dans le travail de l'ergonome.

- 28 Les écrits produits au cours du travail de l'ergonome sont de deux ordres. D'une part, il y a des textes qu'on peut faire produire par l'opérateur dans le cadre d'une recherche de formalisation de son expérience. D'autre part, il y a les textes produits par l'ergonome lui-même comme le rapport d'étude à remettre à l'entreprise en fin de mission.

2.1. Faire advenir la parole de l'opérateur sur son expérience.

2.1.1. La demande.

- 29 Il y a quelques années, cette entreprise d'insertion par l'économique (voir l'encadré ci-dessus) où les opérateurs sont tous des « exclus » nous demandait de l'aider à créer le nouveau métier de valoriste. Nous devions ensuite inventer une nouvelle installation à la fois pour améliorer les situations de travail existantes et pour être en mesure de répondre à l'augmentation de la quantité de matière à traiter. Nous avons mis au point, avec l'entreprise, un calendrier initial d'intervention à deux étapes, la seconde devant s'appuyer sur des connaissances formalisées au cours de la première.
- 30 Mais l'entreprise a dû saisir une occasion qui ne se représenterait plus. Ce changement dans le contexte de notre intervention nous obligeait à comprimer le programme initial et à construire une nouvelle « méthodologie de l'urgence » qui tienne compte des dernières avancées méthodologiques expérimentées avec succès par des praticiens chevronnés.

2.1.2. La grammaire pour conjuguer les expertises.

- 31 L'idée a été de convoquer l'expérience d'*'exclus en cours d'insertion'*, expérience de ce qu'est leur activité puisqu'ils la pratiquent, dans cette entreprise, tous les jours depuis environ six ou huit mois.
- 32 Nous avons fait un enregistrement vidéo et demandé que deux opérateurs volontaires nous aident. Il s'agissait de mettre en mots le plus possible des « règles » que l'opérateur se donne « pour l'action ». Au plus ancien des deux, nous avons donné la consigne de présenter ces règles sous une forme grammaticale du type : « Quand (événement X), alors je (verbe d'action) ». Cette structure grammaticale a été le guide systématique et une aide très efficace pour énoncer ces « Règles-Pour-l'Action ».

2.1.3. Quelques effets consécutifs.

- 33 Il se nomme Azzeddine. Il a environ 28 ans au moment de l'étude. Il a été six ans '*clochard*'. Il bégaye fortement. Quand il a eu compris que, pour nous, sa déficience n'était pas un handicap, que son expérience pourrait trouver à être exprimée fût-ce sous forme écrite, il a pu rédiger plus de 160 de ces règles.

- 34 Obtenir, de la part d'un individu à la dérive depuis de si longues années qu'il participe aussi pleinement à ce que nous avons appelé, à l'époque, la « co-élaboration⁷ », ce n'était déjà pas mince.
- 35 Mais il y a plus. Cette co-élaboration a permis d'une part de constituer un « thesaurus ». Il a servi de base pour créer le nouveau métier de valoriste. La co-élaboration a permis d'autre part, de concevoir la nouvelle installation souhaitée ainsi qu'un nouveau système technique breveté. L'un et l'autre sont de conception très différente des installations traditionnelles, plus efficaces (économiquement) que les outils habituels de ce type d'industrie et « vécus » par les opérateurs comme de réelles améliorations pour leur travail.

2.1.4. Conclusion.

- 36 Six mois après cette expérience, le P.D.G. de l'entreprise nous donnait ce témoignage : '*Azzeddine ne bégaye plus que très rarement*'.
- 37 La formalisation de l'expérience peut avoir du bon sous réserve qu'une condition soit respectée : que l'on ne pense pas que les détenteurs d'expertise efficace sont seulement ceux que l'entreprise fait venir de l'extérieur sous le vocable « experts ».

2.2. Ecrits produits par l'ergonome.

- 38 Le rôle de l'écrit produit par l'ergonome est important, selon nous, pour plusieurs raisons.
- 39 D'abord, c'est une formalisation partielle de cette expérience particulière de la rencontre de l'intervenant et de la situation de travail à transformer, qu'il a observée, qui a été parlée dans les interactions verbales entre l'intervenant et le ou les opérateurs. Ceux-ci ont essayé de dire leur expérience de leur travail au quotidien, c'est-à-dire d'y réfléchir et de l'expliquer pour la faire comprendre.
- 40 En second lieu, l'écrit est l'un des moyens, pour l'un, d'expliquer ce qu'il en a compris et, pour les autres, de valider cette partie là du processus de transformation enclenché.
- 41 Ensuite, c'est s'exposer à un exercice difficile : passer du langage intérieur au langage écrit⁸. L'écrit est une mise à plat, une mise en ligne, celle de la phrase qui se déroule en un seul sens. C'est un exercice périlleux parce que le lecteur va pouvoir, quand il le voudra, revenir en arrière et reprendre le fil, ce qui n'est pas le cas, ou bien moins, dans le fil de la conversation orale.
- 42 Par ailleurs l'écrit déroule plusieurs fils chaque fois isolément. Il met en relation, mais par un système déployé, ce que les interactions verbales offrent simultanément par plusieurs registres d'indicateurs vocaux (intonation, ton de la tirade, accentuation toniques, etc...) ou comportementaux. L'écriture d'un rapport d'étude ne peut être que dépouillée de ces adjuvants d'abord par les caractéristiques mêmes de l'écrit et ensuite parce que la vocation du rapport écrit n'est pas d'être une création littéraire au sens d'objet d'art où l'esthétique aurait une part essentielle.
- 43 Dernier point. Le rapport écrit est le moyen de laisser volontairement, dans l'entreprise, une trace de l'intervention qu'on a faite. L'écrit d'un rapport est un objet de travail sur le travail étudié (« une activité sur l'activité » selon l'expression de Daniel Faïta) qui, pour chacun, intervenant ou opérateur, a une dimension formatrice (formative ?) éminente.

3. Les surplus d'intervention comme matériau à traiter.

3.1. Comment l'Ergonome ancien kiné devient auteur de textes « personnels ».

- 44 Le kiné, comme l'ergonome, ont chacun un bagage conceptuel outillant leur exercice professionnel quotidien. Avec l'exposition au terrain (les patients ou les entreprises comme « corps social »), ils apprennent à moduler les gestes en fonction des spécificités chaque fois nouvelles pour adapter au mieux leur démarche et leur action.
- 45 Pour l'un et l'autre, les catégories que les disciplines leur ont données servent de point de repère. Mais, à l'heure et dans le lieu de la rencontre avec le patient ou la situation de travail, ces points de repère doivent être mis en veilleuse. Il s'agit alors de se mettre en tension vers l'extérieur : l'intervenant doit ouvrir grand tous ses pores pour capter. Le kiné doit ouvrir grand la main sur la cuisse du (de la) patient(e) pour capter les signes réflexes du quadriceps se défendant contre la manoeuvre de flexion qu'il impose au genou enraidit, signes réflexes qu'on apprend à détecter sous la peau avant même que le patient ait eu la possibilité de trahir sa douleur par une grimace ou un gémissement. L'Ergonome doit aussi être à l'« écoute » de bien d'autres interlocuteurs dans l'entreprise que les seuls opérateurs à leur poste de travail.
- 46 Donc être extra-verti (tourné vers) pour être en mesure, en posture ou plutôt en disposition de capter. C'est-à-dire regarder mais aussi voir, écouter mais aussi entendre, toucher mais aussi tâter, etc.... passer au degré deux de la perception et s'y tenir.
- 47 Cela suppose un effort volontaire de la part de l'intervenant pour sortir du niveau un, le niveau de son confort, celui vers lequel il aura tendance à revenir s'il relâche son attention. Cela suppose une écoute (très) active pour entendre ce que le locuteur y « entend ». La mise en écoute active, c'est ne pas s'arrêter à l'énoncé reçu (produit fini, résultat) mais faire effort sur soi-même pour éviter la « surdité » à ce qui « sourd » du locuteur et provoque le processus d'énonciation de son énoncé. L'écoute (très) active, c'est à chaque instant sortir de mon « habitude », l'habitude que j'ai d'avoir telle acception de tel énoncé : c'est plus coûteux pour soi mais comme l'intérêt c'est de mieux comprendre l'autre... Cette écoute (très) active, ce n'est pas un don reçu, c'est un don que je me dois de faire à l'autre pour entendre le plus clairement possible le don de lui qu'il est en train de me faire, à ce moment toujours unique.
- 48 Qu'est-ce qui peut faciliter ce travail ?
- 49 Il est clair que l'analyse ergonomique de l'activité de travail, élément capital pour le processus de co-élaboration où seront parties prenantes les différentes « classes » d'opérateurs de l'entreprise, est fondamentale pour l'intervenant. C'est le moyen par excellence, pour lui, d'entrer dans ce qui fait la substance même de la connaissance qu'ont les opérateurs du fait de la pratique au quotidien de leur travail.
- 50 C'est par ce qu'il y aura appris que l'intervenant peut être en mesure de percevoir ce que l'opérateur au tas « en-tend » lorsqu'il utilise ce mot apparemment anodin 'TAS'. Encore faut-il que l'intervenant, « appartenant à la même communauté linguistique, considère également la forme linguistique utilisée comme un signe changeant et souple et non comme un signal immuable et toujours égal à lui-même », pour reprendre le mot de Bakhtine (1987, p. 100).

- 51 Parmi les conséquences pour l'expérience de l'intervenant, on peut relever deux points majeurs.
- 52 D'une part, il est possible de se maintenir à un niveau de vigilance élevé pour détecter l'occurrence de termes pour lesquels la mise à jour d'une acception spécifique est à poser d'emblée. La constitution d'un glossaire peut être le moyen de parvenir à guider cette écoute particulièrement active et aide à s'installer dans la position d'apprendre une (quasi) langue étrangère⁹. Cet état permet de détecter les mots apparemment communs comme autant de signaux afin de les prendre en tant que signes renvoyant à la signification de ce qui est en train de se dire. En d'autres termes, le mot commun devient signal pour l'action de l'intervenant.
- 53 D'autre part, dans cette « dis-position », l'intervenant glane, ramasse et engrange bien plus d'informations qu'il ne lui sera possible d'en restituer dans le rapport d'étude à l'entreprise.

3.2. Le processus préparatoire de l'écriture.

- 54 De ce fait, il y a toujours un « surplus » dans toutes les expériences d'intervention. Ce surplus peut parfois être une sorte de charge qui lui resterait dans la conscience moins en tant qu'intervenant qu'en tant qu'homme.
- 55 L'écrit en forme de rapports d'étude, un jour, ne suffit plus. Il devient évident qu'il faut écrire sous d'autres modalités, ce qui, des relations établies dans le cours des interventions sur le terrain, fait surplus. Parce qu'il y a là une puissance, un potentiel, comme un ferment : c'est en fait un surplus actif.
- 56 On peut dire que le lien entre les deux types d'écrits (professionnels, personnels) est dans la manière de procéder avant d'écrire : l'énoncé (le mot dit par l'opérateur, le mot en tant que forme actuelle pour la création de l'écrivain) n'est que la partie émergée de l'iceberg. L'énoncé ne doit pas occulter le fait même de l'énonciation comme symptôme essentiel.
- 57 Pour l'intervenant, la possibilité d'énonciation s'appuie sur une sorte d'examen clinique particulier. L'ergonome se base également sur les informations recueillies auprès des différents interlocuteurs pour mieux appréhender la demande et l'attente de l'entreprise. Il effectue son propre examen dans les situations de travail pour « situer » ce cas par rapport à ceux de son expérience.
- 58 Lorsque je souhaite passer à une écriture personnelle à partir ou autour d'un mot, je commence en général par une sorte de recherche étymologique. C'est une manière de s'extraire de la façon coutumière d'entendre tel ou tel mot. Il s'agit de remonter le processus ayant conduit à la forme actuelle du mot. La fonction de cette recherche est la même que celle de l'analyse de l'activité au poste par laquelle l'ergonome se pourvoit de connaissances particulières sur la spécificité de la situation pour mieux entendre l'opérateur et ajuster son action.
- 59 A mesure que la phase accumulative dans l'expérience de l'intervenant avance, les matériaux sont rassemblés en ce qu'on pourrait appeler une sorte de « préfiguration ». Conjointement une phase de « reversion créative »¹⁰ se prépare jusqu'au moment de l'agencement de ces « surplus » par l'intermédiaire des mots à affûter en une « configuration ». Viendrait enfin — mais nous ne pourrions l'aborder ici — l'évaluation difficile de ce que le monde du texte ainsi écrit aura pu donner et créer, « refigurer »¹¹ dans le monde du lecteur ou de l'auditeur.

4. La prise de langue.

- 60 Dans cette étape de l'agencement des « surplus » pour configurer, il s'agit d'entrer dans une sorte d'intimité avec les mots pour en affûter le maniement. Il faudra, d'une part, ouvrir l'éventail des jeux possibles, notamment en parcourant à rebours la diachronie sémantique pour retrouver une sorte d'« atmosphère d'indétermination plus ou moins sensible » (Valéry, 1957, p. 1350). Il faudra d'autre part faire que ces jeux possibles permettent de rendre la « réfraction de l'être dans le signe » que Bakhtine pose à l'origine de « la pluriaccentuation sociale du signe idéologique ».

4.1. Configuration.

4.1.1. De l'usage des dictionnaires.

- 61 L'usage du dictionnaire est complètement différent dans l'écriture professionnelle et l'autre écriture, dès lors que le « réitérable » n'y a pas le même statut.
- 62 Dans les rapports d'étude, c'est par exemple l'orthographe ou le sens orthodoxe précis qui est recherché, celui qui colle clairement à la précision souhaitée dans ce cadre.
- 63 Dans l'écriture personnelle, on utilise les dictionnaires d'étymologie, et les dictionnaires de latin et de grec. Les premiers servent à remonter dans l'évolution du mot pour retrouver le halo primordial, l'amnios dans lequel il s'est formé puis distingué, dérivant jusqu'à son usage actuel. Les seconds sont utilisés pour voir l'amorce des rameaux connexes à celui du mot qui intrigue. Cette exploration est utile pour cerner ce que le mot, dans son usage actuel, comporte encore de cette presque indétermination primitive, de ce flou, pour ensuite tenter d'intégrer, dans le texte, les fruits de cette étude préalable.
- 64 Cette préparation à l'écriture personnelle qui consiste à remonter dans les arbres étymologiques, pour faire un visionnage de l'évolution de tel ou tel mot, est une sorte d'inspection de la mémoire humaine contenue, et comme usée, dans ce long périple que le mot a parcouru pour arriver jusqu'à nous.

4.1.2. Détecter les jeux du mot.

- 65 Comment les mots résistent à l'usage qu'on veut en faire ?
- 66 Le problème vient de ce qu'ils ne doivent pas seulement être reflets de ce que la langue pourrait avoir de précis pour dire : cela, c'est ce qui est recherché dans l'écriture de rapport d'étude.
- 67 La découverte, dans la situation de travail, du phénomène de réfraction nous a conduit à développer une pratique du glossaire local, de recension de ses mots aux significations typiques. Ces significations typiques, quand on les repère, quand on les perçoit, quand on les reçoit, alors qu'elles restaient jusque là inapparentes, sont une ouverture soudaine à une polysémie effective, rare et riche.
- 68 C'est ce vent de polysémie que j'essaie de rendre, d'insuffler dans la construction de mes écrits personnels. Je cherche à y aborder cet entourage de sensations que le mot, comme un astre, porte en halo.

- 69 Le mot semble une étiquette trop étroite et statique. Remonter en amont est important pour voir cet état présent non comme un produit définitif mais comme le résultat d'un processus qu'il s'agit de retrouver et d'utiliser d'une certaine manière dans le texte à créer. Au fond la démarche est la même quand on 'élargit' le 'patient' pour prendre en charge l'homme ou la femme souffrants qui n'est pas que le cas étiqueté par le médecin. Elle est la même encore lorsqu'il y a rencontre sur le terrain entre l'ergonome et l'opérateur(trice). L'interaction se passe non seulement entre celui-ci (celle-ci) et celui-là, mais entre un homme (une femme) et un congénère ayant chacun leur histoire, leurs aspirations et leurs projets, leurs espérances et leurs désirs.
- 70 L'espace du poïétique, là où réside la « puissance », c'est-à-dire cette capacité non encore réalisée, est dans la trame fragile et éphémère dont le mot — et son sens actuel habituel — n'est qu'une des croisées repérable. P. Ricoeur précise (pp. 258-259) :
- « (dans l'œuvre d'art), la polysémie est évidemment recherchée pour elle-même. On est en présence d'une intention de signifier qui va très au-delà de l'événement, qui cherche à rassembler tous les aspects qui seraient dispersés dans les descriptions. [...] L'œuvre d'art est ainsi pour moi l'occasion de découvrir des aspects du langage, que sa pratique usuelle, sa fonction instrumentalisée de communication dissimulent ordinairement. L'oeuvre d'art met à nu des propriétés du langage qui, autrement, resteraient invisibles et inexplorées ».

4.1.3. Une conquête.

- 71 Le travail qui consiste à mettre en mots dans l'écriture personnelle est une circonstance au cours de laquelle on conscientise son propre rapport à la langue. C'est une expérience de construction de la parole dans la langue qui nous préexiste et qui, de ce fait, nous résiste.
- 72 On peut citer ici Bakhtine (« Les frontières entre poétique et linguistique » in Todorov, 1981 : 275) :
- « Aucun mot n'est donné à l'artiste dans une sorte de virginité linguistique. [...] Les intonations nouvelles rencontrent inévitablement, au sein du matériau, des intonations anciennes qui sont déjà là. [...] C'est pourquoi la création du poète, comme celle de tout autre artiste, n'est capable de procéder qu'à certaines réévaluations, qu'à certains changements d'intonations, qui seront perçus par lui et par son auditoire sur le fond d'évaluations et d'intonations anciennes. »
- 73 Ce que je souhaite utiliser comme énergie pour faire ces déplacements c'est celle que j'ai collectée dans ce qui fait surplus lors de l'intervention sur le terrain L'écrit professionnel ne permet pas de rendre compte du phénomène 'énergétique' dont il est question.
- 74 Par contre, dans l'écrit personnel, il ne s'agit plus de rendre compte d'un événement extérieur. Il s'agit, malgré tout, de rendre, à distance (dans le temps et dans l'espace) de l'événement générateur, ce qui était à l'oeuvre, à ce moment de « préfiguration », en cet endroit, dans l'ordre même de la perception (interne, intime) contemporaine de l'événement.
- « La *compréhension créatrice* ne renonce pas à soi, à sa place dans le temps, à sa culture, et n'oublie rien. La grande affaire de la compréhension c'est l'*exotopie*, de celui qui comprend - dans le temps, dans l'espace, dans la culture - par rapport à ce qu'il veut comprendre créativement. » (cf. Bakhtine, in Todorov, 1981 : 169).
- 75 Cette énergie, c'est celle ressentie très précisément au moment où l'on prend conscience de l'intrusion d'une signification nouvelle parmi les habituelles. C'est l'énergie qui se

capte au moment de la perception de ce franchissement d'un seuil qualitatif, ouvrant la compréhension, dans ce moment de l'interaction.

- 76 Dès lors que j'essaie de transmettre, par une « configuration » nouvelle, ce « phénomène énergétique », sans le décrire en tant que tel, les mots d'un texte que j'écris sont nécessairement plus que les mots écrits. Je les utilise en essayant de faire deviner l'emploi 'enrichi' ou 'déplacé' que je leur donne et dans lequel je souhaite que le lecteur puisse presque-voir, percevoir le halo qu'ils traînent et comportent. Il ne leur revient pas ici de restituer une réplique mais de supporter une sorte d'image virtuelle non achevée que le lecteur « refigurera », complétera à sa manière en la tenant dans sa propre optique, en la rapportant ainsi à l'aune de sa propre expérience sensible. Mais là nous entrons dans une autre sorte d'interaction où se niche la question de l'esthétique que nous ne pouvons aborder ici.

4.2. Un cas.

- 77 Un témoignage pourrait apporter un éclairage pratique.
- 78 De la chaîne préfiguration — configuration — refiguration, il m'est arrivé de voir fonctionner la totalité, mais nous n'en rapporterons ici que les deux premières étapes.

4.2.1. Préfiguration.

- 79 L'étape de préfiguration était constituée des éléments recueillis au cours de notre travail dans l'entreprise d'insertion par l'économique et notamment de mon travail avec Azzeddine, l'auteur des 160 règles pour l'action à partir de sa connaissance propre du travail dans le tas.

4.2.2. Produit de la configuration.

- 80 Le produit de la seconde étape, celle dite de configuration peut être rapporté ici in extenso¹².

... NE LUI A LAISSÉ QU'ELLE...

Lorsque la vie ne lui a laissé que

... la vie

Quel sort !

*A peine né, gosse puis adolescent,
sorti du collège, débarquant dans l'emploi...*

Que d'obstacles surmontés déjà.

*Et l'ayant, acquérir un métier
et être fier de le maîtriser.*

*Elargir aux collègues le souci
de communs intérêts, envisager ainsi
l'avenir et te le tracer, le baliser
pour être.*

Quand tu
 es
 débarqué,
 quelle débâcle !
 Pour les tiens, pour tes liens, pour tes biens
 sans toit peut-être
 et, un jour,
 sans acquêt sans toi.
 Vidé. Bouche bée. Muet.
 Sans amarres. Désarmé. Désaimé.

Par quel sortilège que la vie te lègue,
 te voilà - totalement inenvisagé,
 totalement improbable -
 sorti, expulsé comme un surplus sans valeur,
 violé de toute part allodiale, reliquat liquidé,
 incapable
 de crier au voleur,
 mendiant esseulé, relégué au ban,
 banalement enlisé sans île,
 à la dérive dans
 ce lisier fangeux banalisé,
 hors la loi, renégat
 forcé à l'apostasie
 en quête d'asile.
 D'où vient ce legs ?
 Qui ou quoi légifère de la sorte
 - et sans courage -
 que cette vie ne vaut plus
 rien,
 que ta vie bascule tant
 que tu en perds, en plus,
 la face.
 Clochard, depuis tant de temps seul,
 tancé, exclus parmi les déchets
 forcé au silence,
 longtemps tu as marché.
 Que fait que tant de force as,
 pourtant,
 après un tel travail sur toi ?
 Cette loi du marché à la sale trogne
 peut-on encore longtemps ne
 laisser qu'elle
 nous mener par le bout du nez,
 dominer sans vergogne ?
 Et les financiers aussi,
 - seuls inclus dans leur monde propre dissolu -
 immondes des immondices de leurs calculs,
 consciencieusement finassiers,
 pourront-ils longtemps encore
 nous balloter sans honte
 en toute immunité ?

*Envisageons autre point de vue :
un régime de contraintes allégées
il se peut qu'il faille alléguer...
pour vivre.*

*Empathie de base et franc-jeu.
Et le bègue,
en asialie longtemps de sa soif de parler,
se fait comprendre.
L'important n'est pas cette gêne
liée à son parcours de vie
mais ce qu'il veut dire
ce qu'il veut faire entendre.
« Il faut que tu m'écoutes,
il faut que vous me lisiez ».
Qu'à deux au moins on comprenne,
quand il vous dit
comme aujourd'hui il travaille courageux,
- avec d'autres qui, cela, comme lui, ont vécu -
non pas à trier les déchets mais « à valoriser
des produits
à recycler ».*

La tâche s'étend.

*On l'a aidé à laisser l'errance,
sortir du cours des laissés « pour compte ».*

*Sur le banc de sable blanc
en grève, le soleil noircit,
le ciel se charge, la brise charrie
des nuages gros, graves de rage
La chaleur accablée de froid
laisse prévoir l'orage.
Ce n'est pas poudre aux yeux.
Et le tonnerre pourrait n'être
que le vacarme
de l'étincelle espérance en foudre...
pour qui lutte et se résout à en découdre.
... Que travaille et se renforce
l'alizé renaissant d'humanité.*

Bernard PELEGRIN 13/03/94

* si j'écris ça c'est à cause, pour, grâce à FILIGRANES. Dix ans déjà.

Eh bien longue vie. Je ne vois pas que j'eusse pu le faire ailleurs.

- 81 J'ai présenté ce texte au cours du séminaire fêtant les dix ans de la revue. Plusieurs de mes textes antérieurs avaient été publiés mais sans que jamais je n'aie eu la possibilité de les « entendre ». Je demandais au directeur du séminaire s'il était possible que celui-ci soit lu à voix haute par des participants, eux-mêmes tous écrivains. Il leur a proposé de le mettre en voix, chacun étant libre de prendre la parole.
- 82 J'imaginai que le premier en lirait quelques premières lignes, qu'un second lirait les suivantes, et ainsi de suite pour obtenir le texte entier.... En fait, chacun mit en parole le passage qui lui « parlait » le plus.
- 83 L'intonation, la conviction, la charge émotionnelle de chaque voix, de chaque passage, sans discontinuer pendant plusieurs minutes, enchevêtrement de voix d'hommes et de voix de femmes, la trame de l'écrit se trouvant ainsi lestée de toute l'énergie de la tessiture et des harmoniques charnelles, eurent tôt fait de me submerger d'une émotion très intense, jamais ressentie jusqu'alors, inouïe.
- 84 Cette expérience sensible rare ouvre sur la question de ce qui se passe dans le secteur de la refiguration que produit le texte écrit, qu'il faudrait traiter ailleurs.
- 85 Encore trois remarques à l'issue de ce court périple dans les arcanes de l'écriture.
- 86 La première peut paraître triviale : le signe comporte deux versants.
- 87 D'une part il n'est pas la chose, il est en retrait par rapport à elle et il engendre de ce fait un ordre nouveau qui s'ordonne à une intertextualité.
- 88 D'autre part, le signe désigne quelque chose. Cette seconde fonction est très importante. On peut dire que c'est cela qui délivre le signe de son exil dans son ordre propre (abduction) par un effet qu'on pourrait qualifier de transduction.
- 89 Deuxième remarque à partir de l'effet que j'ai très fortement et intimement senti dans ce moment de la mise en voix.
- 90 La communication esthétique ne s'accomplit pleinement que dans la situation de l'interaction qui suppose que l'oeuvre soit créée et donnée et que le lecteur qui la perçoit la délivre dans son monde. On rappellera cette citation de Bakhtine (cf. Todorov, p. 188) :
- « Le trait caractéristique de la communication esthétique consiste précisément en ceci qu'elle s'accomplit pleinement dans la création de l'oeuvre d'art, dans son perpétuel renouvellement par la perception cocréatrice, et qu'elle ne demande pas d'autres objectivations ».
- 91 Dernière remarque.
- 92 J'ai trouvé dans l'écriture personnelle un moyen — il en existe d'autres mais au moins celui-ci me convient — pour transmettre à autrui quelque chose de mon expérience qui, sans lui, ne trouverait pas à être mis à distance ni à être dit. Mais Ricoeur le dit mieux que moi (p. 269) :
- « Quelque chose de (l')expérience (de l'artiste), précisément parce qu'elle a été portée par une oeuvre, va pouvoir être communiqué. Son expérience nue, elle, était incommunicable ; mais du moment qu'elle peut être problématisée sous la forme d'une question singulière à laquelle il est répondu adéquatement sous la forme

d'une réponse singulière aussi, alors elle acquiert une communicabilité, elle devient universalisable. L'œuvre augmente iconiquement le vécu indicible, incommunicable, fermé sur lui-même. C'est cette augmentation iconique, en tant qu'augmentation, qui est communicable. »

93 Bernard Pelegrin : Ergonome¹³, Ecrivain¹⁴

BIBLIOGRAPHIE

Bakhtine, M., (1994), *Esthétique et théorie du roman*, Gallimard, coll. TEL.

Bakhtine, M., (1987), *Marxisme et philosophie du langage*, Ed. Minuit.

Mongin, O., (1994), *Paul Ricœur*, Seuil.

Ricœur, P., (1995), *La critique et la conviction*, Calmann-Lévy.

Todorov, T., (1981), *Mikhaïl Bakhtine - le principe dialogique*, reprint 9-93.

Valéry, P., (1957), *Oeuvres I*, La Pléiade.

Vygotsky, L.S., (1985), *Pensée et langage*, Éditions sociales/Messidor.

revue FILIGRANES

revue LANGAGES numéro 117 « Les analyses du discours en France ».

NOTES

1. L'ergonome intervient en entreprise. À partir d'une demande socialement exprimée par une instance représentative des salariés ou une direction d'entreprise, l'intervention vise à apporter un conseil pertinent pour transformer les conditions de travail de manière à réduire les effets négatifs sur la santé des travailleurs. Ces derniers sont seuls aptes à pouvoir qualifier ces transformations d'améliorations.

2. Pour une description partielle des problèmes que rencontre le linguiste s'intéressant au langage dans les situations de travail, cf. l'article de Boutet, Gardin et Lacoste : « Discours en situation de travail » dans le numéro 117 de la revue Langages, pp. 12-31.

3. « Ce qu'on appelle la « compréhension » et l'« évaluation » de l'énoncé (l'accord ou le désaccord avec lui) englobent toujours et le discours lui-même et la situation vécue extra-verbale. Ainsi la vie n'agit pas sur l'énoncé de l'extérieur, mais elle le pénètre de l'intérieur, elle est l'unité et la communauté de l'existence qui entoure les locuteurs, ainsi que l'unité des évaluations essentielles qui s'enracinent dans cette existence et en dehors desquelles il ne peut y avoir d'énoncé intelligible. » (M. Bakhtine, « Le discours dans la vie et le discours dans la poésie », in Todorov, 1981, p. 199).

4. On a très exactement ici le point origine de la conception du nouvel outil mentionné par Marie-Claude Betbeder dans Le Monde « initiatives économiques » (fin janvier 1996). Il a permis de faire grimper « le taux de récupération des matériaux jusqu'à 82 % » en 1995 après être déjà monté à 70 % en 1994,... « alors qu'ailleurs, en ayant recours à d'autres méthodes, on tourne entre 35 et 55 % ».

5. On notera l'analogie avec la physique, la réfraction étant, selon le Dictionnaire du Français Contemporain, « la déviation que subit un rayon lumineux en passant d'un milieu à un autre ».
6. M. Bakhtine « Le problème du texte en linguistique, philologie et dans les autres sciences humaines. Essai d'analyse philosophique » in *Esthétique de la création verbale*, Moscou 1979, p. 281-307, cité dans Todorov, 1981, p. 80.
7. Nous avons présenté et défini cette notion en détail dans B. Pèlegri - A. Martin - M. Bodinier : « Une expérience d'ergonomie de conception dans une entreprise d'insertion par l'économique » - Actes du XXX^e Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française - Bayonne. 1995, pp. 601-607 et dans B. Pèlegri - A. Martin - D. Faïta : « Conception as educational practice - the case of a course in 'insertion-training-production' company » - à paraître dans les Actes du XIII^e congrès triennal de l'International Ergonomic Association - Tampéré (Finlande) 1997.
8. Vygotski (1985, p. 262-263) s'intéressant au travail de l'enfant pour former une phrase écrite, nous donne des indications précieuses sur les différences entre le langage intérieur et le langage écrit : « Le langage intérieur est un langage réduit au maximum, abrégé, sténographique. [...] Le langage intérieur est plein (d'ellipses). Il est par sa structure syntaxique presque exclusivement prédicatif. [...] Au contraire, le langage écrit, dans lequel la situation doit être reconstituée dans tous ses détails pour devenir intelligible à un autre, est développé au maximum ».
9. M. Bakhtine indique dans « Marxisme et philosophie du langage », p. 101 (et aussi note 3 p. 101) : « L'assimilation idéale d'une langue est atteinte lorsque le signal est complètement sous le signe, et l'identification sous la compréhension.[...] En bref, une méthode saine et correcte d'enseignement pratique exige que la forme ne soit pas assimilée dans le système abstrait de la langue, comme une forme toujours égale à elle-même, mais dans la structure concrète de l'énonciation, comme un signe souple et changeant ».
10. Expression librement adaptée de la notation de Benveniste que relève Paul Ricoeur (1995, p. 133) : « (La phrase) reverse le langage à l'univers ».
11. « Ces trois opérations - préfiguration, configuration, refiguration - soulignent les liens du récit et de l'action avec le temps [...] » (Ricoeur *Temps et Récit I*, p. 87).
12. Le texte « ... Ne lui a laissé qu'elle... » est reproduit ici avec l'aimable autorisation de la revue FILIGRANE.
13. certifié par le Center for Registration of European Ergonomists.
14. textes publiés dans la Revue FILIGRANES, Allée de la Sainte Baume - 13470 Carnoux en Provence. « Créée en 1984, cette revue a choisi de donner corps à un pari, celui de publier prioritairement des textes inédits, le travail d'écrivains encore anonymes, ou que le marché de l'édition méconnaît. Par la publication, par la tenue de séminaires ouverts à tous les abonnés et amis, la revue veut explorer des voies d'accès différentes à l'écriture et à la création. Lieu d'une aventure collective, où chaque écriture est légitime, FILIGRANES entend promouvoir les « hommes du commun à l'ouvrage » (Jean Dubuffet). Pour chaque numéro (quatre par an), le thème annoncé, polysémique et inducteur, nomme une dimension possible et métaphorique de l'acte d'écrire, source d'un regard renouvelé sur la création contemporaine ».

RÉSUMÉS

Le présent article n'est pas un essai théorique. Dans le cadre de l'intervention en entreprise, l'ergonome produit des documents écrits. Ils répondent à un objectif précis : transformer leur

situation de travail pour réduire les effets indésirables sur la santé des opérateurs. Ces rapports d'étude ne peuvent contenir tout de l'expérience humaine acquise sur chaque terrain. Des « surplus » ne peuvent être exploités que dans des écrits personnels réalisés dans un autre cadre. Le texte n'a d'autre prétention que de témoigner et mettre en forme une expérience singulière d'écriture.

The present article is not a theoretical essay. Within the framework of his intervention in the firm, the ergonomist produces written documents. They meet a specific aim : transforming their working position so as to reduce the unwanted effects on the health of operators. These study reports cannot include all the human experience acquired on each field. « Surpluses » cannot be exploited except in personal writing achieved in another context. The text does not have any other claim but that of testifying and of giving shape to a unique writing experience.

INDEX

Keywords : professional writing, occupational medicine, work, speech analysis

Mots-clés : écriture professionnelle, médecine du travail, analyse du discours

AUTEUR

BERNARD PELEGRIN

Bernard Pelegrin, ergonome habilité (Center for Registration of European Ergonomists) a pris part à nombre de recherches dans le domaine des transformations du travail. Il a collaboré en qualité d'ergonome à des expertises « nouvelles technologies ». En collaboration avec APST, il a mené des recherches sur l'automatisation des gares de triage SNCF et, dernièrement, sur la dimension humaine de la conduite des trains. Écrit par ailleurs des textes poétiques publiés dans la revue *Filigrane* (Carnoux en Provence).