



Études de communication

langages, information, médiations

20 | 1997

Communiquer... les mots de l'expérience

Présentation

Daniel Faïta



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/2381>

DOI : 10.4000/edc.2381

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 1997

Pagination : 7-10

ISBN : 2-0767703-0-8

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Daniel Faïta, « Présentation », *Études de communication* [En ligne], 20 | 1997, mis en ligne le 27 mai 2011, consulté le 29 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/2381> ; DOI : 10.4000/edc.2381

Ce document a été généré automatiquement le 29 avril 2019.

© Tous droits réservés

Présentation

Daniel Faïta

- 1 Au poste de conduite du TGV, dans la salle de contrôle d'une cimenterie, dans une entreprise d'insertion, dans la pratique du travail social, se constituent et s'accumulent des savoirs et des stratégies, se construisent des modes opératoires et se forgent des outillages sémiotiques et symboliques. Les conduites actives des protagonistes s'en nourrissent et dominent de la sorte, au jour le jour et en continuité, l'éternel problème posé par le hiatus né du contraste entre les stratégies institutionnelles, les normes et règlements qui sous-tendent les objectifs généraux, et les conditions réelles de l'activité. A cela, problème désormais classique, s'ajoute le rôle indissoluble joué dans la confrontation par la façon dont les acteurs, collectifs et individus, s'approprient ces objectifs et stratégies, auxquels ils donnent sens par le truchement des rapports effectifs que chacun entretient avec l'objet de son action, avec l'environnement proche ou indistinct de celle-ci.
- 2 L'ensemble structure des sommes d'expériences faites des dimensions composites tissant l'activité : mémoire des actions et interactions passées, poids des histoires individuelles et des groupes, ainsi que des techniques en évolution, instillation dans le détail de l'action des positionnements citoyens des acteurs, anticipation constante sur le devenir du procès de travail.
- 3 Opaque, voire indiscernable a priori, cette expérience est souvent faite de non dit, bien qu'elle affleure en permanence dans la matérialité des actions. Elle se manifeste également dans les échanges verbaux, dans la plupart des actes de communication, sans que pour autant l'on puisse assigner univoquement à tel ou tel aspect particulier des discours enregistrés, des conduites observées, le statut de contrepartie sémiotique ou symbolique de la réalisation des objectifs par la tâche. Coopérations et coordinations sont à la fois effectives dans le résultat des actions et partiellement inapparentes dans leur déroulement.
- 4 Comme le présentait Bakhtine, l'entrecroisement des énoncés, le mouvement des dialogues, les interactions, créent des univers discursifs articulés sur les « domaines de l'activité humaine » dont la variété ne se résume pas à la part identifiable que les situations concrètes offrent à l'observateur.

- 5 Le présent numéro d'*Études de Communication* est consacré à la question désormais cruciale posée par les multiples aspects du « changement » ou de la « modernisation » dont les organisations sont pour la plupart le théâtre : les formes spécifiques de l'expérience professionnelle en constituent en effet, cas par cas, la dimension fondamentale et énigmatique que les stratégies politiques et décisionnelles invoquent de manière récurrente en sollicitant l'initiative des salariés, faisant ainsi de la position du travailleur, de l'orientation de sa production, un enjeu social de première importance.
- 6 On a travaillé, par le biais d'approches diversifiées dont témoignent les articles qui suivent, à la reconnaissance puis au traitement d'un objet qui, à défaut d'être commun au sens strict, se laisse identifier au moyen de critères reconductibles. La description et l'analyse des activités n'y apparaît en aucun cas sous l'aspect du trait de lumière révélant au public le trésor des savoirs enfouis dans la gangue de l'expérience brute et muette. Pourtant la productivité incertaine de celle-ci, dans l'expression qu'en poursuivent les uns et les autres, ne doit pas masquer les circulations et échanges multiples dont elle fournit le matériau outillant les arbitrages de chaque instant, en toute activité.
- 7 Les textes des chercheurs et intervenants, en entreprise et en formation, qui alternent ci-après, ont ceci de comparable qu'ils établissent clairement l'existence, parfois sous-jacente, parfois formalisée, des processus effectifs de rencontre avec la parole des acteurs donnant à leurs propres mots ou à ceux des institutions un « poids de réalité » selon l'expression de l'un des auteurs de ce numéro.
- 8 La façon dont D. Faïta et F. Mikolajczyk abordent la question de la connaissance experte sur le travail démontre amplement que celle-ci est d'abord présente dans le travail, chez les salariés de l'organisation, et que l'enjeu de la confrontation doit être compris comme l'établissement du contact entre acteurs jouant des rôles différents sur la scène sociale (« l'étincelle entre les deux pôles », pour reprendre la métaphore de Bakhtine-Volochinov). Il ne s'agit pas ou plus, à proprement parler, de communication inégale, mais d'une remise en phase de savoirs partagés entre expertises constituées autour d'un objet identique, l'activité, mais suivant les règles de pratiques différentes.
- 9 La problématique dégagée dessine alors les caractéristiques des postures distinctes. Si le chercheur en analyse du travail s'accommode - ou mieux, tire un parti positif - des impasses successives auxquelles le conduisent les échanges, l'expert-intervenant doit à son commanditaire et se doit à lui-même un discours finalisé, porteur de préconisations, argumentant les transformations à venir.
- 10 Vue sous un angle différent, la rencontre entre savoirs diversement structurés, confrontés à propos de la formalisation et l'expression de l'expérience achoppe sur les mots du discours, lieux d'intersections multiples d'univers différents. Cherchant à cerner la façon dont une « collectivité de travail » rend compte de son activité par l'écriture, P. Delcambre a choisi de distinguer parmi d'autres un terme utilisé pour décrire et donner sens à cette activité : « médiation », comme élément de recatégorisation lié au renouvellement des formes du travail collectif, illustre le fait qu'un terme de cette nature joue toujours sur plus d'un registre : il prend certes en charge une part de l'activité décrite, mais y associe la « valeur » à lui attachée par des emplois antécédents dans le champ de la gestion des rapports sociaux. La question posée devient donc : comment le terme est-il approprié, plié à l'usage « ordinaire » de la réflexion collective ?
- 11 B. Pèlerin, de son côté, met en évidence la façon dont le mot, formellement unique, fonctionne comme lieu de jonction des trajectoires diverses des acteurs d'un

processus d'insertion en entreprise. Ce même article soulève un autre problème, rarement évoqué dans le cadre problématique de l'intervention consultante : comment, au-delà des pratiques de formalisation de l'activité, en préalable à la maîtrise et à l'évaluation des actions, se dépose dans l'individu (ici l'ergonome intervenant) un résidu sans débouché contractuel, un trop-plein de sens auquel l'écriture poétique offre seule sa ressource médiatrice.

- 12 Les deux derniers articles du numéro s'attachent au monde de la formation continue comme aide à la verbalisation de l'expérience. J. Donato rend compte d'une pratique de formation en groupes constitués d'individus en « vacance » momentanée de leur poste de travail. Que le formateur mette en place un dispositif approprié de parole et d'écriture, et c'est alors la création d'un moment favorable à la réappropriation par les sujets de leur expérience propre.
- 13 Mais la formation continue c'est aussi une ligne budgétaire pour les directions, ressource grâce à laquelle peuvent être mises en place des actions en entreprise. La demande des directions pour que l'expérience soit verbalisée et capitalisée a souvent trouvé écho chez les salariés. Des actions, comme celle que décrivent V. Valdelièvre et P. Delcambre, fournissent l'occasion de compromis plus ou moins explicités entre projets d'entreprise, projets de formateurs et projets de collectifs de travail. Forme particulière de discussion sur le travail, son organisation, son sens, l'écriture de l'expérience aidée sur le temps de travail vient s'ajouter aux formes coutumières de verbalisation et de coordination de l'activité. A qui profite alors l'écriture de l'expérience ?
- 14 L'ambition de ce numéro peut être qualifiée de médiane, au sens où s'il ne s'agit pas le moins du monde d'indiquer la voie royale de l'accès à l'expérience, pas plus que les modes privilégiés de sa mise en mots, on espère en situer approximativement les sources, baliser le terrain qu'elle irrigue, donner un aperçu des positions des acteurs impliqués à divers titres.

AUTEUR

DANIEL FAÏTA

Daniel Faïta, maître de conférences habilité à l'Université de Marseille Aix 1 en linguistique. A participé avec Y.Schwartz à la fondation de la formation et du DESS Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail (A.P.S.T.) A soutenu récemment une habilitation à diriger des recherches sur la contribution du linguiste à l'analyse du travail. Participe aux activités de recherche du laboratoire APST et depuis plus de dix ans intervient soit comme chercheur soit comme expert dans diverses opérations d'analyse du travail, principalement dans le domaine du transport ferroviaire.