L'agentivité textuelle entre metatextualité et performativité : Le cas des Operguid dans l'industrie pétrochimique

Textual Agency between Meta-textuality and Performativity: The Case of the OPERGUID Approach in the Petrochemical Industry

Bertrand Fauré

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/1660>

DOI : 10.4000/edc.1660

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2010

Pagination : 61-74

ISBN : 978-2-917562-03-1

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

Bertrand Fauré, « L'agentivité textuelle entre metatextualité et performativité : Le cas des Operguid dans l'industrie pétrochimique », *Études de communication* [En ligne], 34 | 2010, mis en ligne le 01 juin 2012, consulté le 01 mai 2019. URL : <http://journals.openedition.org/edc/1660> ; DOI : 10.4000/edc.1660

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

L'agentivité textuelle entre metatextualité et performativité : Le cas des Operguid dans l'industrie pétrochimique

Textual Agency between Meta-textuality and Performativity: The Case of the OPERGUID Approach in the Petrochemical Industry

Bertrand Fauré

- 1 Le recours à l'écriture comme forme principale de normalisation des activités organisées s'inscrit dans une continuité historique, celle du développement d'une raison graphique (Goody, 1979) puis bureaucratique (Weber, 1995). Ce mode de rationalisation est aujourd'hui confronté aux défis soulevés par la complexification croissante des sources de régulation (économique, sociale, idéologique, technologique...) des processus d'*organizing* (Weick, 1995). Dans ces conditions, un des enjeux majeurs des organisations – et des sciences des organisations – devient de mieux comprendre quelles transformations opère cette complexification sur les modes de normalisation écrites des pratiques organisationnelles. Quels contenus discursifs sont – ou non – textualisés ? Dans quels contextes de rédaction (par qui, pour qui) ? Pour quels effets normatifs ?
- 2 La notion d'agentivité textuelle (*textual agency*) vise à répondre à ces questions en explorant l'idée selon laquelle les textes ont une « capacité d'agir et de faire agir » (Taylor et Van Every, 2000 ; Cooren, 2004). Elle permet de mieux comprendre les formes d'autorité qu'exerce le scriptural dans les organisations contemporaines. Disloqués, délocalisés, recomposés, hybrides... les textes s'agencent de plus en plus étroitement avec d'autres modalités communicationnelles plus informelles permettant ainsi une distribution plus souple des obligations réciproques (Cooren et Benoit-Barné, 2009). L'objectif de cet article est de mieux caractériser les facteurs d'accroissement ou de réduction de cette capacité d'action des agencements textuels en s'appuyant sur une analyse de l'historique d'un « texte fondateur ».

- 3 La première partie expose le cadre théorique qui guide cette analyse. Elle insiste notamment sur l'idée selon laquelle l'agentivité des textes repose sur leur inscription dans une métatextualité plus vaste (le fait que les textes réfèrent à d'autres textes) ainsi que dans leur ancrage conversationnel (le fait que les textes « hantent » les conversations (Cooren, 2004)). La deuxième partie présente une analyse de la genèse d'un des textes fondateurs des procédures sécurité dans une entreprise multinationale de pétrochimie¹ qui permet d'illustrer les mécanismes par lesquels l'agentivité d'un texte est créée, accrue ou réduite. En conclusion, les limites de notre analyse sont rappelées ainsi que les prolongements auxquels elle aurait pu donner lieu.

Les facteurs d'agentivité des textes

- 4 Les tensions qui traversent la normalisation écrites des pratiques au travail ont été abondamment commentées, avec le développement des méthodes de gestion des connaissances, des projets d'intégration des systèmes d'information, des procédures qualité... (Charasse, 1992 ; Segrestin, 2004 ; De Terssac et Lalande, 2002) ainsi qu'avec l'extension plus récente des efforts de normalisation à des activités jusqu'à présent épargnées (call center, accueil...) (Borzeix et Fraenkel, 2001). Dans un ouvrage qui fait référence, Grosjean et Lacoste (1999) exposent en détail en quoi l'enjeu actuel des organisations – et de leurs membres – consiste à savoir articuler « intelligemment » l'écrit et l'oral. La « relève » entre les différentes équipes d'infirmières constitue un cas idéal-type des configurations complexes dans lesquelles l'activité organisée est appelée à s'exercer dans le futur : des compétences, normes et contraintes multiples (et donc de multiples textes à prendre en compte) combinées à une forte contextualité des situations rencontrées (et donc de multiples interprétations possibles des textes). Dans ces conditions, la parole – les interactions verbales ou les conversations – devient une des conditions sine qua non de la normativité des textes écrits.
- 5 La reconnaissance des limites de l'écriture comme mode exclusif de normalisation des pratiques a donné lieu à une nouvelle approche des processus d'organisation comme résultant d'interactions entre les textes et les conversations organisationnelles (Taylor et Van Every, 2000). Par de là les contenus – ou objets – des efforts de textualisation – ou d'écriture – entrepris par les organisations (production, ventes, ressources humaines, systèmes d'information, qualité, sécurité...), cette approche s'attache à explorer les conditions générales par lesquelles un texte – ou un document écrit – peut acquérir une agentivité, c'est-à-dire être susceptible « *d'agir sur l'organisation et de faire agir ses membres [...] en créant une différence dans les fonctionnements organisationnels* » (Putman et Cooren, 2004, 324). Cette agentivité des textes peut être expliquée à l'aide de deux principaux mécanismes ou propriétés : la méta-textualité et la performativité.
- 6 La metatextualité désigne le fait qu'un texte s'inscrive – ou non – dans un réseau textuel plus vaste qui lui donne sens et légitimité. Par exemple, une procédure ne peut être comprise appliquée que si elle fait référence à d'autres textes normatifs qui la définissent comme telle et lui donnent autorité. L'agencement de ces différents niveaux de textes et les métaconversations (Robichaud *et al*, 2004) qu'ils instaurent crée leur force.
- 7 Appliquée à l'influence normative des textes, la notion de performativité initialement élaborée par les philosophes du langage (Austin, 1962 ; Searle, 1972) permet de comprendre comment – et avec quels effets – les textes sont parlés, cités, convoqués ainsi

que comment en retour ils font parler et agir ceux qui les énoncent (Denis, 2006 ; Fauré et Gramaccia, 2006). Reprenant la typologie d'actes de langage élaborée par Austin puis Searle, Cooren (2004), notamment, montre comment l'agentivité des textes dépend de leur ancrage conversationnel, de leur mode de « présentification » au cours des interactions orales.

- 8 Ces deux mécanismes expliquent comment l'agentivité d'un texte peut s'accroître ou se réduire selon le niveau d'intégration de ce texte dans d'autres corpus normatifs (est-il référencé dans d'autres textes ?) et la richesse de son ancrage conversationnel local (y est-il fait référence lors des interactions verbales ?).

Analyse de l'agentivité d'un guide de procédures sécurité dans l'industrie pétrochimique

- 9 Notre analyse des facteurs d'agentivité des textes organisationnels s'appuie sur le cas particulier de l'historique d'un guide des opérations de sécurité (Operguid) dans les raffineries d'un groupe international de pétrochimie des années 80 à nos jours. Cette analyse est nourrie par les sources suivantes :

- ouvrages et travaux universitaires consacrés à ce sujet (Loubet, 1992 ; Chambeau, 1991) qui éclairent les contextes règlementaires (certification, qualité, normes seveso...), sociaux (syndicalisme, acceptabilité des risques) et managériaux (formation, évaluation...) de l'histoire de ces textes.
- entretiens compréhensifs avec des acteurs clés de cette période (2 dirigeants, 10 responsables sécurité...) puis avec divers responsables actuels (management des raffineries, de la sécurité...) portant sur les conditions d'implantation et de diffusion des procédures qui éclairent le contexte spécifique du groupe où les codes ont été élaborés puis diffusés.
- documents internes (axes de progrès de la raffinerie, cahier des charges du projet, version originale des codes, fiche d'estimation des gains, documents « SIES », notes de service sur les retombées du projet, supports de communication interne...) et externes (articles de la presse spécialisée, internet...) qui permettent d'identifier les éléments perçus à l'époque comme preuves de succès.
- « objets intermédiaires » (codes de procédures, manuels de formation, rapports d'audit, guides d'entretien des machines, carnets personnels des opérateurs, supports de communication...) (Jeantet *et al.*, 1996) qui constituent des traces de l'effort des opérateurs pour s'approprier les codes « en pratique ».
- visite d'une raffinerie (différents secteurs de production, tour de contrôle, locaux de formation des opérateurs, entretiens avec des opérateurs et des formateurs, simulation logiciel d'arrêt-démarrage raffinerie) afin d'éclairer les conditions actuelles d'usage des codes.

- 10 Elle vise à caractériser les mécanismes par lesquels un texte qui semble avoir « créé une différence » au sein d'une organisation particulière (section 1) peut voir son agentivité s'accroître ou décroître avec sa méta-textualité (section 2) et sa performativité (section 3).

Un texte qui « créé une différence »

- 11 Bien que l'engagement du groupe dans une politique d'amélioration de la sécurité soit antérieur à l'apparition des codes Operguid, les progrès réalisés auparavant étaient demeurés fragmentaires. Certes des textes existaient, mais dispersés dans plusieurs sources documentaires (manuel d'exploitation, guide d'entretien...). Aucun langage

commun n'avait été défini, codifié, enseigné. Les procédures n'étaient pas standardisées et mélangeaient prescription et explication. Le suivi des améliorations obtenues (à la suite d'analyse des incidents) n'était pas systématisé. Et surtout aucun cadre général ne permettait de savoir quand et comment élaborer et transformer les procédures existantes.

- 12 En 1984, le directeur de la raffinerie de Normandie (RN), mis en procès à la suite de deux accidents mortels dans les usines, constitue un groupe de travail pluridisciplinaire chargé d'élaborer une « *méthode de création, rédaction, utilisation et gestion des procédures d'exploitation (modes opératoires) dont l'objectif est d'augmenter la **sécurité** du personnel et la **fiabilité** des installations de productions en régimes transitoires à risques élevés (arrêt et démarrage d'unités)* » (Chambeau, 1991, 8). S'inspirant des *best practices* identifiées dans le secteur du nucléaire (notion de niveau d'accès) et de l'aéronautique (notion d'état stable), un recueil de normes (les codes Operguid) adaptées au contexte de l'industrie pétrochimique fut rédigé, testé et implanté localement en 1986. Les personnes interrogées (directeurs, responsables sécurité...), ainsi que les documents d'époque évaluant les retombées du projet (notes internes, fiches d'estimation des gains, rapport d'audit), sont unanimes : les progrès réalisés en sécurité et fiabilité (réduction du nombre d'accidents, d'incidents et de pannes) s'accompagnèrent d'améliorations sensibles en termes économiques (augmentation de la productivité, réduction des pertes d'énergie) et organisationnels (réduction du stress lié à la peur des accidents, amélioration de l'ergonomie).
- 13 Ce succès semble être étroitement lié à la méthode employée pour rédiger les codes. En effet, les codes Operguid sont à la fois un guide des opérations de sécurité (une *check list* d'opérations de contrôle d'un état stable) ET une méthode d'élaboration et d'amélioration de ce guide consistant à organiser des « groupes de travail ouvriers » chargés de rédiger les procédures. Bien sûr, cette méthode s'appuyait sur un travail de long terme de recrutement et de formation d'opérateurs capables de participer à des ateliers d'écriture (travail de long terme qui s'inscrit lui-même dans les évolutions plus larges des métiers secondaires en général et de l'industrie pétrochimique en particulier). Il semble qu'avoir ainsi associé les ouvriers à la définition des nouvelles normes permit de révéler (reconnaître, valoriser) des savoirs faire pratiques jusque là sous exploités (Loubet, 1992). Dans les témoignages recueillis, le projet apparaît comme le symbole d'une réussite fondée sur la (re)motivation et la participation active de l'ensemble du personnel. Selon une belle formule du directeur de l'époque : « *Écrire les normes, c'était réécrire l'usine* ». Avec les nouvelles normes, c'est toute une façon de concevoir le travail, les métiers, les relations professionnelles... qui se trouve transformée. Le projet est certes le couronnement des efforts menés auparavant mais il constitue aussi le creuset d'une transformation des mentalités et des relations sociales au sein de la raffinerie. Connaître les codes Operguid, avoir participé à leur rédaction, fait partie de la « culture maison ». Le texte devient un des symboles par lesquels les salariés de la raffinerie peuvent s'identifier à elle (divers responsables sécurité). Elaborés dans la raffinerie de Normandie, les codes Operguid appartiennent désormais à l'histoire et à l'identité de cette organisation. Trente ans après, le réseau Operguid existe encore : une sorte de légende s'est construite avec ses apôtres et ses disciples, qui se rencontrent dans des forums, des congrès, échangent des idées, des contacts (par exemple au sein de l'Institut Culture Sécurité Industrielle via le réseau des Jeunes Retraités Dynamiques), s'expriment dans les journaux internes... (Journaux internes raffineries Provence, Normandie...).

- 14 Nous sommes donc en présence d'un texte qui a créé une différence : il y a bien un avant et un après Operguid. Tout à la fois cause et conséquence des transformations en cours, le nouveau texte « agit » sur l'organisation, il constitue un agent, une figure de plus dans la reconfiguration organisationnelle. Les deux parties qui suivent analysent les transformations subies par l'agentivité de ce texte au cours des décennies qui suivirent.

Une agentivité accrue par la metatextualité

- 15 Il serait faux de déduire de cette relation privilégiée entre l'organisation et un texte, que la raffinerie de Normandie fut la seule dans son cas. Les progrès réalisés dans la raffinerie de Normandie s'inscrivent en fait dans des évolutions plus larges, celle de l'industrie pétrochimique (automatisation, transformation des métiers, des formations), celle du management en général (plus participatif, décloisonné, faisant appel à la responsabilité et à l'autocontrôle), celle des relations entre les entreprises et la société civile (responsabilité sociale des entreprises, acceptabilité sociale des risques). De nouvelles normes s'appliquant à toutes les industries à risques sont édictées (par exemple SEVESO II en France) de plus en plus exigeantes en termes d'indicateurs processuels. Il ne s'agit plus de pouvoir dire « *les accidents ont été réduits de tant* », il faut aussi pouvoir attester de toutes les actions qui, en amont (formation, prévention), et en aval (stabilisation du risque, gestion de crise) permettent d'obtenir ce résultat. La gestion du risque se professionnalise. Des revues, des congrès, des formations se spécialisent dans ce domaine. Dans ces nouveaux « rivages du risque » (Cyndinique), les organismes de certification (tels DNV) deviennent des acteurs – des médiateurs ? – incontournables.
- 16 Tout ce contexte, que l'historique des premiers pas d'Operguid tend à occulter, va rattraper la raffinerie au début des années 90. Si, dans les années 80, Operguid avait pu être élaboré, implanté, diffusé – et être vécu comme un succès – sans faire directement référence aux méthodes d'évaluation développées par de tels organismes (notamment les Systèmes Internationaux d'Évaluation de la Sécurité, dont la création date pourtant des années 70), il n'en va plus de même au début des années 90. Face à ce défi, les codes Operguid vont connaître plusieurs transformations qui tout à la fois marquent la fin d'une époque où le texte et l'organisation s'appartenaient réciproquement et le début d'une nouvelle ère où le texte va s'intégrer à la nouvelle doctrine internationale. Selon l'expression d'un responsable sécurité, il devient la « *queue de cheval* » du système :
- Issu d'un savoir-faire « maison », totalement approprié par les opérateurs ayant participé à son élaboration, Operguid a permis d'assimiler de façon extraordinaire le SIES avec les éléments duquel il y a une forte interaction. C'est vraiment la « queue de cheval », le système neurologique qui permet de fonctionner et progresser (responsable sécurité n° 1).
- 17 Dans un premier temps, le texte va être adapté aux nouvelles normes : utiliser de nouveaux termes, de nouvelles conventions, s'enrichir de nouvelles mesures, de nouvelles modélisations. Les procédures proprement dites sont regroupées ailleurs, sur d'autres supports documentaires, dans d'autres corpus normatifs (les systèmes d'évaluation de la sécurité, les logiciels de gestion des opérations, les procédures qualité...). Dans un deuxième temps, Operguid va peu à peu devenir le socle de base d'un système de gestion de la sécurité composé de vingt éléments (audit, enquêtes, accidents, formation, équipements...). Renommé « Ingénierie et gestion des modifications », Operguid est désormais défini comme une méthode de rédaction et d'actualisation des procédures. Conçus et formalisés de manière participative dans une des raffineries du groupe, les

codes Operguid sont alors diffusés de manière prescriptive dans les autres raffineries du groupe. Des adaptations sont cependant introduites afin de tenir compte des pratiques et savoirs locaux des opérateurs (divers dirigeants et responsables sécurité).

- 18 Si nous pouvons considérer que l'agentivité des codes Operguid s'accroît dans les années 90, c'est donc certes parce que leur metatextualité s'organise désormais à grande échelle mais aussi parce que cette metatextualité conserve un ancrage dans les situations locales.

L'importance de l'ancrage conversationnel

- 19 Au cours des années 2000, une problématique seulement latente dans les années 90 prend une importance accrue. De plus en plus standardisée et codifiée, la sécurité devient une activité qui ne laisse guère de place à la capacité d'initiative (pour faire face à des événements imprévus) ni à l'esprit critique (pour faire évoluer les procédures). Selon l'expression d'un responsable sécurité ayant participé à la rédaction des codes Operguid ainsi qu'à sa diffusion dans les raffineries du groupe : « *Avant, Operguid était un guide, maintenant c'est devenu une loi. On ne peut plus sortir du cadre* » (entretien responsable sécurité n° 2). A trop suivre le texte dans sa lettre, les pratiques s'éloignent sensiblement de l'esprit du texte. Appliqué mécaniquement, le texte continue de produire ses effets, mais il n'évolue plus en phase avec les besoins du terrain : il perd de son sens pour ceux qui appliquent ses prescriptions.
- 20 Une problématique déjà ancienne revient alors à l'ordre du jour – celle du développement d'une culture de la sécurité – dont le renforcement auprès du personnel (opérateurs et hiérarchie) ainsi qu'auprès des collaborateurs et personnel des entreprises prestataires est défini comme une des priorités du groupe à partir de 2004. Le cas n'est pas isolé. La littérature professionnelle et scientifique en matière de gestion de la sécurité connaît un regain d'intérêt pour la notion de « culture de la sécurité » pourtant largement discutée dans les années 80 (Zohar, 1980 ; Guldenmund, 2000 ; Chevreau et Wybo, 2007). De même qu'il y a trente ans, l'enjeu est de favoriser les apprentissages autonomes et informels des gestes et pratiques de la sécurité au sein des groupes de travail opérationnels afin de contre balancer le caractère prescriptif et mécanique des multiples normes de sécurité que doivent de plus en plus respecter les salariés travaillant dans des situations « à risques » (Gilbert et al., 2007).
- 21 Ce qui est alors reconnue à travers cet affichage, c'est l'importance des normes et apprentissages informels – c'est-à-dire non écrits – dans la mise en œuvre d'une gestion efficace de la sécurité (réunion avec les responsables du siège). Une telle analyse est confortée par la visite d'usine effectuée en juin 2009. Les responsables sécurité et formation confirment le risque que fait courir une textualisation trop poussée des prescriptions. Leurs efforts ont porté sur la formation. Les parcours, les contenus ont été améliorés et rendus plus attractifs au moyen de clips video. Un système de parrainage a été instauré. Des logiciels de simulation d'arrêt/démarrage de raffinerie ont été développés qui permettent de faire comprendre en pratique les interdépendances entre les diverses procédures et les effets systémiques liés au non respect de l'une d'entre elles. Tout est fait pour que le guide devenu loi renoue avec un ancrage local, pour que l'esprit du texte soit conservé, pour qu'il ne soit pas un texte vide de sens mais au contraire anime les conversations et les interactions. Des éléments de comparaison avec d'autres raffineries manquent pour établir avec objectivité si ces efforts portent leur fruit de

manière discriminante. Cependant ils attestent d'une reconnaissance des limites des textes comme instruments de régulation des pratiques lorsque leur ancrage local est perdu.

Conclusion

- 22 Notre objectif en retraçant le parcours d'un texte considéré comme fondateur des procédures de sécurité dans les raffineries d'un groupe de pétrochimie était d'analyser les facteurs d'accroissement/réduction de l'agentivité d'un texte – sa capacité d'agir –. Les codes Operguid sont un cas particulier d'une multitude d'autres histoires de ce genre où un texte produit localement finit par s'inscrire dans des réseaux textuels plus large (sa metatextualité) et acquiert de ce fait une agentivité accrue. Les limites de ce changement d'échelle dans l'agentivité résident dans l'ancrage local que conserve le texte initial (sa performativité).
- 23 Cette étude exploratoire comporte de nombreuses limites qui devraient être éclairées par des enquêtes ultérieures visant à caractériser plus finement les liens entre les codes Operguid et l'activité des individus concernés (observations in situ, entretiens plus systématiques avec les opérateurs) ainsi qu'à retracer les transformations ultérieures des codes dans d'autres industries de pétrochimie et d'autres organismes (gouvernementaux, de certification). Par ailleurs, ce cas aurait pu apporter des éclairages intéressants concernant les clairs obscurs de méthodes de *gestion participative* et de *gestion des connaissances* (Douyère, 2006 ; Kolmayère et Peyrelong, 1999 ; Borzeix et Linhardt, 1988) ainsi que concernant le rôle des syndicats – et plus largement de la communication – dans le *débat public sur les risques industriels majeurs* (Chaskiel, 2007 ; Bouzon, 2004).
- 24 Il ressort de notre analyse du travail d'écriture des normes sécurité dans les raffineries de ce groupe pétrochimique une vision nuancée de l'autorité du scriptural dans les organisations contemporaines. Contrairement à une idée répandue, les textes organisationnels n'ont pas forcément vocation à être « *the right text, at the right place* ». Le corolaire de l'idée selon laquelle l'autorité, l'agentivité, la capacité d'agir sont des phénomènes distribués entre des humains et des documents consiste peut-être alors à accepter que c'est dans la relation entre ces agentivités que résident les sources de progrès, que c'est la discussion sur le texte plutôt que son application qui est action, c'est à dire source de changement.

Annexe 1 : méthodologie et sources de l'enquête

- 25 L'objet de la recherche était de montrer que l'agentivité d'un texte pouvait s'accroître avec sa metatextualité et sa performativité à partir du cas de l'évolution d'un texte fondateur des règles de sécurité dans une entreprise de pétrochimie.

BIBLIOGRAPHIE

- Austin, J. L.**, (1970), *Quand dire, c'est faire*, Paris, Éditions du Seuil.
- Borzeix, A. et Fraenkel, B.** (dirs.), (2001), *Langage et travail*, Paris, CNRS Éditions.
- Bouzon, A.**, (2004), *La place de la communication dans la conception de systèmes à risques*, Paris, L'Harmattan.
- Charasse, D.**, (1992), L'usine l'écriture et la place, *Genèses*, n° 7, pp. 63-93.
- Chambeau, J. P.**, (1991), *L'entreprise apprend les OPER*, Mémoire de DESS « Études et prévention des risques professionnels », Université Paris 1, Panthéon Sorbonne, sous la direction de Hubault F.
- Chaskiel, P.**, (2007), Syndicalisme et risques industriels. Avant et après la catastrophe d'AZF, *Sociologie du Travail*, vol. 49, n° 2, pp. 180-194.
- Chevreau, F. et Wybo, J. L.**, (2007), Une approche pratique de la culture de la sécurité industrielle, *Revue Française de gestion*, 174, pp. 171-189.
- Cooren, F.**, (2004), Textual agency : How texts do things in organizational settings, *Organization*, 11/3, pp. 373-393.
- Cooren, F. et Benoit-Barné, Ch.**, (2009), The accomplishment of authority through presentification : how authority is distributed among and negotiated by organizational members, *Management Communication Quarterly*, vol. 23, n° 1, pp. 5-31.
- Cooren, F., Taylor, J. R. et Van Every, E. J.**, (2006), *Communication as organizing : Empirical explorations into the dynamic of text and conversation*, Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Denis, J.**, (2006), Les nouveaux visages de la performativité, *Études de communication*, n° 29, pp. 7-24.
- De Terssac, G. et Lalande, K.**, (2002), *Du train à vapeur au TGV : sociologie du travail d'organisation*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Douyère, D.**, (2006), Collectifs et diffusion des connaissances au travail : le cas de la fonction hygiène et sécurité chez Selenis, *Terminal*, n° 97-98, pp. 133-144.
- Fairhurst, G. T. et Putnam, L.**, (2004), Organizations as discursive constructions, *Communication Theory*, 2004, vol. 14, n° 1, pp. 5-26.
- Fauré, B. et Gramaccia, G.**, (2007), La pragmatique des chiffres dans les organisations : de l'acte de langage à l'acte de calcul, *Études de communication*, n° 29, pp. 25-38.
- Gilbert, C., Amalberti, R., Laroche, H. et Paries, J.**, (2007), Errors and Failures : Towards a New Safety Paradigm, *Journal of Risk Research*, vol. 10, n° 7, pp. 959-975.
- Goody, J.**, (1979), *La raison graphique : la domestication de la pensée sauvage*, Paris, Minuit.
- Guldenmund, F. W.**, (2000), The nature of safety culture : a review of theory and research, *Safety Science*, vol. 34, n° 1-3, pp. 215-257.
- Jeantet, A., Tiger, H., Vinck, D. et Tichkiewitch, S.**, (1996), La coordination par les objets dans les équipes intégrées de conception de produit, *Coopération et conception*, E. Friedberg et G. De Terssac (éds.), Toulouse, Octares.

- Latour, B.**, (1993), *Petites leçons de sociologie des sciences*, Paris, Éditions La découverte.
- Loubet, D.**, (1992), *Le Management des Savoir-faire de l'Entreprise*, Paris, Les Éditions de l'organisation.
- Putman, G. T. et Cooren, F.**, (2004), Alternative perspectives on the role of text and agency in constituting organizations, *Organization*, vol. 11, n° 3, pp. 323-334.
- Robichaud, D., Giroux, H. et Taylor, J. R.**, (2004), The meta-conversation : The recursive property of language as the key to organizing, *Academy of Management Review*, vol. 29, n° 4, pp. 617-634.
- Searle, J. R.**, (1972), *Les actes de langage*, Paris, Hermann.
- Segrestin, D.**, (2004), Les ERP entre le retour à l'ordre et l'invention du possible, *Sciences de la Société*, 61, 3-16.
- Taylor, J. R. et Van Every, E. J.**, (2000), *The Emergent Organization. Communication as Site and Surface*, Mahwah, NJ : Lawrence Erlbaum Associates.
- Weick, K. E.**, (1995), *Sensemaking in organizations*, London, Sage.
- Zohar, D.**, (1980), Safety Climate in Industrial Organizations : Theoretical and Applied Implications, *Journal of Applied Psychology*, vol. 65, n° 1, pp. 96-117.

NOTES

1. L'auteur tient à remercier Daniel Loubet, responsable du projet Operguid dans les années 80, praticien chevronné de la méthode des Groupes de Travail ouvriers qui a consacré de longues heures à lui expliquer les détails du projet, sa méthodologie, ses résultats, ses prolongements... et lui a ouvert son carnet d'adresse. Ses remerciements vont aussi à Arlette Bouzon, responsable de l'équipe Organicom, pour sa lecture attentive et ses conseils bibliographiques avisés.

RÉSUMÉS

La notion d'agentivité textuelle explore l'idée selon laquelle les textes ont une « capacité d'agir et de faire agir » (Taylor et Van Every, 2000 ; Cooren, 2004). A partir de l'analyse de l'historique d'un « texte fondateur » dans la gestion de la sécurité d'une entreprise multinationale de pétrochimie, cet article montre comment l'agentivité des textes peut s'accroître ou se réduire en fonction de leur metatextualité et de leur performativité. L'enjeu des efforts de normalisations écrites des pratiques au travail réside alors dans une conceptualisation plus fine des interdépendances entre ces deux facteurs d'agentivité.

The notion of textual agency permits the exploration of the view according to which texts have "a capacity to act and to cause to act (Taylor & Van Every, 2000; Cooren, 2004). This paper analyzes the history of foundational texts on safety management in a multinational petrochemical company. It shows how textual agency can increase or decrease according to its meta-textuality and its performativity. The challenge facing current attempts at analyzing the

textual normalization of organizational practices resides in the need for a complex conceptualization of the interdependency between these conditions for agency

INDEX

Mots-clés : normalisation, agentivité textuelle, metatextualité, performativité, gestion de la sécurité

Keywords : normalisation, agency, metatextuality, performativity, safety management

AUTEUR

BERTRAND FAURÉ

LERASS, Université Toulouse

Bertrand Fauré est MCF en information-communication à l'IUT de Tarbes. Membre de l'équipe Organicom (Lerass), il s'intéresse au rôle des règles, savoirs et langages dans les organisations. Les résultats de sa thèse sur l'influence structurante du langage comptable dans les organisations ont été publiés dans des revues françaises (*Études de communication*, *Question de Communication*, *Gérer & Comprendre*) et anglo-saxonnes (*Human relations*). Adresse électronique : be_faure@yahoo.fr.