Du rôle et de la portée de l'écrit dans l'organisation : la mise en question des instructions de sécurité chez « Selenis », 1985-1994

*On the Role and Impact of Writing in Organizations: Revising Safety Instructions
by the Selenis Company, 1985-1994*

David Douyère

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/edc/1778>

DOI : 10.4000/edc.1778

ISSN : 2101-0366

Éditeur

Université Lille-3

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2010

Pagination : 143-156

ISBN : 978-2-917562-03-1

ISSN : 1270-6841

Référence électronique

David Douyère, « Du rôle et de la portée de l'écrit dans l'organisation : la mise en question des instructions de sécurité chez « Selenis », 1985-1994 », *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/1778> ; DOI : 10.4000/edc.1778

Ce document a été généré automatiquement le 1 mai 2019.

© Tous droits réservés

Du rôle et de la portée de l'écrit dans l'organisation : la mise en question des instructions de sécurité chez « Selenis »¹, 1985-1994

On the Role and Impact of Writing in Organizations: Revising Safety Instructions by the Selenis Company, 1985-1994

David Douyère

- 1 L'écart entre la réalité et l'écriture de l'organisation, et l'interaction entre l'une et l'autre, peut être rendu visible à travers les discussions engagées autour d'un texte, notamment à propos de l'efficacité de celui-ci, quand un tel texte, normatif, entend écrire l'organisation, inciter à une action, décrire et mettre en forme l'activité. Le texte alors échappe, par delà sa dimension performative, tant à la prise sur le réel de l'activité au travail qu'à la visée de ses rédacteurs. Qu'un texte régulateur n'agisse pas tout à fait, ne parvienne pas à tenir sous sa coupe le réel du travail, qu'il ne puisse complètement obliger l'action, alors que telle est sa fonction instituée et l'idée même de son existence, voilà une possibilité qui apparaît à travers un débat qui s'est tenu entre 1985 et 1994 chez « Selenis », ancienne administration française² devenue un acteur privé international du secteur des services à base technique, à propos de la portée et de l'intérêt des instructions de sécurité au travail qui visent à protéger les agents au cours de leur activité professionnelle et à les prémunir des risques importants encourus.
- 2 Petits classeurs à reliure de plastique rouge d'environ cent cinquante pages illustrées, les « Instructions sur la prévention des accidents du travail » n° 02700 (1979), 02702 (1990) puis 02722³ (1992) de la direction de la production (DPR) de la DGM, puis de Selenis, outils de diffusion d'une norme interne en sécurité, complétés de notes spécifiques, indiquaient en effet aux agents les règles de sécurité à appliquer dans l'ensemble de leur activité professionnelle, notamment dans leurs interventions en sous-sol, sur les pylônes, etc., dans le cadre de l'obligation légale faite à l'administration comme aux entreprises de

prévenir les risques professionnels, et d'en informer les salariés. Toutefois, l'application de ces « petits livres rouges de la sécurité »⁴ (Trinquet, 1997, p. 250), même contrôlée, s'avère incertaine. La montée d'une analyse gestionnaire des accidents du travail, pourvue d'indicateurs et s'appuyant sur des statistiques, dans le milieu des années 1980, pour mesurer notamment le coût de ces derniers, laisse en effet apparaître que les taux de fréquence et de gravité des accidents ne diminuent pas (M. Mongerie, entretien). La question de l'efficacité des instructions, et de leur situation de réception par les agents, est alors posée : celles-ci suscitent un vif débat, signe d'une réflexivité de l'organisation sur ses pratiques d'écriture normées et sur le rapport entre le dire (de faire) et le faire.

- 3 Cette recherche, de fondement empirique, ne se veut pas ici une étude de contenu ou d'usage des manuels et consignes de sécurité (encore moins de leur mise en œuvre), mais, dans une perspective d'approche communicationnelle des organisations⁵ (Bouillon *et al.*, 2008), une étude des débats et recherches que ceux-ci ont suscité, à partir, principalement, d'un travail d'analyse d'archives (Morillon, 2006). Ces archives, conservées à l'« Espace mutualisé Santé Sécurité au travail » de la division technique (Paris) de Selenis, principalement, et par certains acteurs historiques (notamment à Montpellier), comprennent les instructions, le dossier d'élaboration de l'instruction 02722 par l'Octal⁶, les comptes-rendus des journées nationales hygiène et sécurité de 1979 à 1996, des courriers et notes de services des départements concernés, les rapports de recherches commandités, de 1985 à 1994, décennie qui constitue la période d'émergence, de développement et de disparition du débat. La lecture et l'analyse de ces documents, dont nous allons étudier ici le débat qu'ils ont suscité, s'est trouvée préparée et complétée par des entretiens avec des acteurs historiques de la politique sécurité au travail de l'organisation, qui ont élaboré ou mis en cause ces instructions (R. Monteils, P. Huchard). Cette recherche a pris place dans le cadre d'un travail plus large d'observation sociologique de la fonction HSCT (hygiène sécurité conditions de travail) chez Selenis (Douyère, 2006, 2009b), augmenté d'entretiens semi-directifs (75), mené sur une période de quatre ans.
- 4 Le cadre théorique de la méthodologie de cette recherche est constitué par une approche de *Grounded Theory* (Cefaï, 2003) et d'approche ethno-sémiotique du terrain (Le Marec, 2001). Nous avons eu le souci de conférer une place majeure à la pensée et à la parole des acteurs, qu'il nous importe de faire émerger, et dans le souci, politique, que la parole du chercheur ne se substitue pas à la pensée et à la parole des acteurs (Corcuff, 1995), mais l'accompagne et en trace les contours, en les réinscrivant dans une problématique de recherche. La considération de la place de l'écrit (Borzeix, Fraenkel, 2001 ; Boutet, 1995) et du document (Peyrelong, 2002 ; Guyot, 2006) au travail, notamment dans la question de leur appropriation (Kolmayer, Peyrelong, 1999), ont été centrales. Les travaux sur l'espace public en entreprise (Le Moënné, 1995 ; Floris, 1995), la fonction régulatrice de l'échange (Lacoste, in Borzeix, Fraenkel, 2001) au travail et les approches du débat en entreprise (Charpentier, 2003), nous semblent fonder théoriquement l'intérêt de l'étude d'un tel débat.
- 5 Pour analyser ce débat sur la portée de l'écrit au travail dans le domaine de la santé et sécurité chez Selenis, nous proposons de procéder en deux temps, en considérant *l'institution* (1979-1990) puis la *destitution* (1985-1996) de l'instruction de sécurité, afin de comprendre d'abord les raisons qui ont conduit à construire ce document et à lui accorder une efficacité sur la pratique professionnelle, puis à mettre en doute son utilité, et même à évoquer son caractère potentiellement dangereux pour la sécurité des agents.

Ce tramage historique, divisé en deux périodes, qui se chevauchent en partie, permet de suivre les débats, oraux et écrits, qui accompagnent le lancement et la refonte de l'instruction de sécurité n° 02700, et fait apparaître les tensions organisationnelles entre service technique de sécurité (Octal) et service du personnel (Spel), autour notamment de l'introduction dans l'entreprise de nouvelles approches de la sécurité au travail.

Institution de l'instruction de sécurité : un texte pour prescrire la sécurité au travail (1979-1990)

- 6 L'instruction du 15 mai 1979 n° 02700 sur la prévention des accidents, accompagnée d'un « Carnet de Sécurité » et d'un « Manuel Pratique de Prévention et de Sécurité », est saluée en ces termes par un responsable de l'administration ancêtre de Selenis : « C'est la première fois que la Sécurité fait l'objet d'une instruction [...]. Les règles de sécurité sont devenues des 'règles de l'art' » (DGM, JNS, 1979, Amiot, Sext-b2, p. 24). Toutefois, au même moment, et dans le même lieu, on souligne (déjà) l'insuffisance de toute instruction si celle-ci ne fait pas l'objet d'une appropriation forte. Les instructions sont pensées et connues comme quelque chose qui risquerait de relever du « texte pur » : édictées, elles ne seraient pas appliquées... :

Il faut aller voir sur place. Il faut ensuite voir que les programmes ont [bien] été définis et mis en place. Il faut aller voir sur place comment c'est fait, parce qu'un des grands problèmes de notre maison, dans tous les domaines, une fois que les règles de l'art sont définies avec tant de soin par les gens dont c'est le métier... ces règles de l'art sont envoyées dans la nature et on constate que leur application est très diverse.

(DGM, JNS, 1979, séance de clôture, Fargette, directeur de la production, p. 38).

- 7 Il faut attendre quelques années après la parution de l'instruction DPR 02700 pour que la réflexion critique, interne à l'entreprise, sur la fonction communicationnelle de ces référentiels, parallèle à une révision de ce document, se manifeste explicitement ; elle sera poursuivie tout au long de la décennie suivante. Une note sévère, rédigée en 1985, fait en effet le constat suivant : « L'instruction 02700 prévoit tout de façon très générale pour assurer une garantie maximale à l'individu et à l'administration. Résultat : elle est inapplicable car le domaine individuel n'est pas pris en compte. Il ne reste aucune marge d'appréciation à l'individu. Chacun fait ce qu'il veut, c'est-à-dire n'importe quoi » (DGM, note anonyme [Huchard], 1985, p. 39). L'instruction 02700 est aussi jugée « totalitaire » (*Ibidem*, p. 40) et l'auteur souligne l'« aspect carcan de cette réglementation ». La survenue d'un certain nombre d'accidents graves et la réalisation d'enquêtes sur la pratique de la sécurité dans le travail laissent penser, de façon classique (Trinquet, 1997), qu'une refonte de la politique de sécurité est nécessaire. Il s'agit pour les personnes qui définissent la politique de sécurité dans l'entreprise de repenser le domaine réglementaire⁷ – le document anonyme de 1985 parle même de « dé-réglementation » –, dans la perspective d'une « réappropriation par les agents de leur sécurité (NDA : on peut toujours se permettre de rêver !) » (DGM, note anonyme [Huchard], 1985, p. 39).
- 8 Parallèlement, cependant, l'Octal procède, à partir de 1985, à l'édition d'une nouvelle instruction ; une commission reprend l'ensemble des situations à risques, et pense à la fois les informations essentielles et leur lisibilité, l'accessibilité du texte. Le discours tenu à la DGM à propos de cette instruction pendant la période de sa conception est assez contradictoire, qui montre l'opposition de deux conceptions en matière d'instruction de

sécurité et des tensions organisationnelles très nettes, parfois intégrées l'une à l'autre de façon paradoxale :

[...] M. Sibille [...] a précisé que l'H et la S⁸ *ne passe pas par les instructions*. Je dirais que c'est tout à fait *l'esprit de notre démarche* actuelle. Roger Monteils assure la coordination d'un groupe de travail de l'instruction 02700. Ce groupe de travail *devrait déboucher sur une nouvelle instruction*. *On ne peut pas ignorer les instructions*, les consignes, les normes d'ingénierie, mais cette documentation aura la vocation très claire d'apporter des informations avec comme résultante une obligation de *résultats* [...]°.

(DGM, JNHS, 1987, M. Chillet, Octal, à la suite de l'intervention de M. Sibille, Spel ; nous soulignons).

- 9 Abondamment illustrée, l'instruction DPR 02722, qui paraît en 1990, simplifie considérablement la formulation des consignes, s'efforce de se rapprocher des situations concrètes de travail, et élargit le champ des risques à des domaines non techniques. On lui accorde une valeur d'opérativité : « Cet outil doit contribuer à un changement de comportement, et il doit être un excellent moyen de communication » (Selenis, 1992).

Destitution de l'instruction de sécurité : des études pour penser le rapport des agents à la norme et à l'écrit (1985-1996)

- 10 Si le mouvement de destitution de l'instruction de sécurité s'amorce durant la préparation de la nouvelle instruction DPR 02722, il va s'affirmer surtout après la parution de celle-ci, qu'il n'a su empêcher, non sans avoir abouti à permettre que l'instruction soit, après cinq ans de travail, très différente de ce qu'elle aurait pu être initialement. Des études, sollicitées notamment par le Spel, sans viser directement l'instruction, mais en s'interrogeant de manière plus large sur « communication et sécurité », vont mettre en évidence l'absence de portée de l'instruction en matière de sécurité. Trois d'entre elles, produites entre 1989 et 1996, sont présentes dans les dossiers d'archives consultés à Paris :

- l'étude menée par Ics-Interconsultants, en 1989, dans le cadre de la préparation de la campagne de sensibilisation aux dangers des gaz ;
- l'étude menée par A8 Communication (audit « Communication de la sécurité ») en 1992, et présentée aux JTHS d'Issy-Les-Moulineaux en novembre 1992 ;
- l'étude menée sous la direction d'Alain Gaffet, psycho-sociologue, en 1995-1996, commanditée par la direction régionale de Metz, présentée aux JNHSCT de la Mutualité, en avril 1996.

- 11 Ces trois études, signes et traces d'une instrumentalisation/utilisation des sciences humaines et sociales au sein de l'entreprise (Alter, Dubonnet, 1994 ; Perriaux, 1994 ; Meynaud, 1996, notamment), et qui alimentent le débat interne, ont des approches, des axes et des conclusions différentes ; elles convergent néanmoins sur plusieurs points : la défiance des agents à l'égard d'une communication administrative et bureaucratique, la réticence des agents, de culture orale, à l'égard de l'écrit (Cru, 1985), le caractère inadapté des instructions à leur situation de consultation, l'aspect fortement technique de ces instructions, peu corrélées aux situations vécues par les agents (Trinquet, 1997), et le fait que, peu accessibles, les instructions se trouvent en quelque sorte informellement reconstituées par les agents qui élaborent leurs propres « bases » de référence en matière

de sécurité (Dejours, 2008), rendant ces connaissances consignées dans les instructions « inopératives » (Schwartz, 1994).

- 12 Tout d'abord, l'instruction apparaît à l'issue de ces enquêtes de terrain, menées dans une perspective de sociologie de la communication par des agences (Ics-Interconsultants, 1989 ; A8 Communication, 1992) et dans une perspective psycho-sociologique par une équipe pilotée par Alain Gaffet (Selenis, Gaffet, 1995), chercheur de l'université de Nancy 2 (Gaffet, 1979), comme étant avant tout l'émanation d'une structure administrative éloignée du terrain qu'elle prétend réguler. Cette dimension administrative apparaît déjà sous la forme écrite du document : « L'information sur la sécurité est principalement écrite sous forme de notes de service. Ceci renforce son aspect très administratif et bureaucratique » (Selenis, JNHSCT, 1996, Gaffet, p. 28). L'étude de 1989 (Ics) montre également qu'il y a une opposition de deux cultures qui entretiennent chacune un rapport différent à l'écrit. « Les livrets sont rarement lus », principalement parce que « les agents sont de culture orale, l'écrit est astreignant pour eux et renforce l'aspect 'bureaucratique' du style de leur hiérarchie » (Selenis, 1990, note CNHSCT, p. 38). L'instruction est perçue par les agents comme participant d'une logique bureaucratique de couverture des responsables, bien plus que de *ferment d'efficacité pratique* sur le terrain : « la note sur la sécurité peut être vue comme parapluie [...]. Elle constitue alors elle-même une fin et non un moyen » (Selenis, JNHSCT, 1996, Gaffet, p. 28)¹⁰.
- 13 Le problème de la communication des pratiques de prévention à travers l'instruction se pose à un autre niveau : celui de l'écrit même. Car, les trois études, entre 1989 et 1995, le relèvent, l'écrit, en tant que tel et identifié à son support imprimé, pose problème pour les agents. En effet, l'instruction s'adresse à des personnes qui ne travaillent pas directement dans et avec l'écrit (Cru, 1985). Le compte-rendu donné de l'étude de Gaffet relève ainsi que l'instruction ne semble pas ou semble très peu lue par les agents : « On n'aime pas lire », « trop d'aspects qui ne nous concernent pas », confient ces derniers à l'équipe de chercheurs (Selenis, JTHS, 1992).
- 14 Qui plus est, l'instruction n'est pas pensée en fonction des situations concrètes de consultation : elle n'est pas pratique dans son format pour les agents qui ne sont pas au bureau – et même : « au bureau, on a autre chose à faire » (Selenis, JTHS, 1992, p. 58). Les contraintes sont multiples : la nécessité de la lecture, le temps, le poids, le format. Les *verbatim* donnés en annexe de l'étude de 1992 sont très instructifs à ce sujet. « On nous a donné un classeur sur la sécurité. Les gens croient qu'on va se ballader [*sic*] sur les chantiers avec un dictionnaire... Remarquez, ils sont peut-être persuadés qu'on apprend par cœur à la maison et que notre femme nous fait réciter la leçon ! » (Selenis, JTHS¹¹, 1992, Guignard, A8 Communication, p. 91).
- 15 Sa langue même, et la conception et le choix de son contenu (« trop d'aspects qui ne nous concernent pas », Selenis, JTHS, 1992) la font paraître par trop technique, faite par et pour des spécialistes (Trinquet, 1997). Elle semble bien appréciée par le réseau sécurité (CLHS), qui toutefois ne la trouve pas assez « consistante », mais paraît aux agents « agencée avec un esprit de spécialiste de la sécurité (pas pour les agents : classement par risque et non par environnement de travail ou service) » (Selenis, JTHS, 1992, p. 60). L'étude menée par les chercheurs de Nancy 2 rapporte également que les notes, qui viennent compléter les instructions, sont peu lues « peu compréhensibles [...], trop nombreuses, imprécises, complexes et inapplicables [...] » (Selenis, JNHSCT, 1996, Gaffet)¹².

- 16 La réflexion menée à partir des études de terrain va plus loin. L'approche de la pratique montre en effet que l'instruction n'est pas la seule base de connaissances en sécurité : les agents « créent leurs propres 'données de base' de connaissance du risque (expériences terrain, croyances erronées, etc.) » (Selenis, JNHST, 1996, Gaffet, p. 28), ce qui s'avère dangereux... L'instruction apparaît enfin par trop lacunaire et insuffisante par rapport à la richesse du travail de prévention : « La prééminence de l'évaluation du risque ne peut être codifiée dans un livret ; un effort de communication est nécessaire pour obtenir une démarche comportementale de l'agent face à la situation qu'il rencontre » (Selenis, JNHST, 1994, p. 31).
- 17 En 1994, la note interne de la cellule sécurité de la direction générale, signée Pierre Huchard, et rédigée avec Michel Mongerie, préconise, non sans avoir toutefois émis au préalable trois propositions de mise à jour, de ne pas remettre à jour l'instruction DPR 02722 « car elle maintient l'illusion d'une sécurité régie et totalement organisée par des textes de la DG¹³ [et qu'elle constitue un document] peu utilisé par le terrain [sauf par les CLS¹⁴] » (Selenis, Huchard, 1994, p. 3) mais d'utiliser plutôt « l'outil multimédia » du centre de recherche et développement de Selenis et d'animer le réseau des spécialistes de la sécurité par des réunions techniques, un magazine, etc. Une logique communicationnelle succède ainsi à une logique de l'instruction, portant un déplacement du texte prescripteur vers la parole et le groupe social à animer (réseau) et la technique de l'image (multimédia).
- 18 Cette critique radicale de l'instruction réglementaire comme outil inefficace en matière de sécurité amène à sa destitution : l'instruction DPR 02722 ne sera pas mise à jour. La critique conduit donc à ce qu'on pourrait appeler la *dissémination de l'instruction* : le projet contenu dans l'instruction excède et dépasse alors son support, pour résider dans les formations, l'animation de réseau, repensées dans une perspective plus pratique et communicationnelle, quittant la norme écrite pour s'ancrer dans l'accompagnement oral, principalement, des pratiques.

Conclusion

- 19 La réflexion menée à la DGM puis chez Selenis entre 1985 et 1994 sur la publication d'instructions de sécurité, enjeu d'une tension organisationnelle entre deux services, fait donc apparaître à la fois la confiance prescriptrice accordée à l'écrit posé comme norme par une administration – la DGM, soucieuse d'organisation de la sécurité au travail, et, en son sein, par les tenants d'une vision technique de la sécurité (l'Octal) –, et, d'autre part, l'absence de pertinence de l'instruction de sécurité dans un contexte d'action, du fait notamment du rapport à l'écrit, à son support, mais aussi à la norme, des agents, et de la diversité des situations, absence de pertinence constatée par des acteurs des « ressources humaines » en sécurité (Spel). Elle atteste d'un débat, écrit et oral, qui s'est tenu durant près de dix ans sur la possibilité d'une prescription par le medium imprimé, fut-il illustré, et sur, plus largement, la place de l'écrit dans l'organisation, dans son lien avec l'action.
- 20 Au-delà du caractère performatif de l'écrit en entreprise, ces débats mettent en avant la difficile prise sur le réel de l'organisation (Floris, 2006) de textes opératoires, certes destinés à être des « ferment[s] d'efficacité pratique sur le terrain » (Selenis, JNHST, 1996, Gaffet, p. 28), incitant à l'action comme mise en jeu organisée du corps avec pour vocation de transformer les situations de travail, mais qui ne peuvent, de fait, se

déprendre d'un rapport à l'écriture et à la langue de leurs auteurs comme de leurs récepteurs. Une langue qui n'organise l'action que dans un monde imaginaire, ou idéal, posant aussi le texte, paradoxalement, comme complétude qui se passerait du réel (ainsi la consigne *serait* la sécurité). La question de la médiation (de la médiation) et de l'accompagnement du texte par la parole se pose alors¹⁵. C'est la perspective qu'a d'abord adoptée Selenis avec la mise en place d'un réseau d'acteurs de proximité, les conseillers locaux HSCT (Douyère, 2006), avant de réduire et de déplacer, en l'éloignant du terrain (Douyère, 2009b), la médiation humaine¹⁶. Le débat sur la portée de l'écrit ne semble cependant pas avoir (encore) reparu dans l'entreprise malgré le nouveau développement de l'écrit provoqué par l'extension de l'intranet, de l'*e-mail* et des ressources numériques – pas toujours interactives ni multimédia – en matière de sécurité (Douyère, 2008, 2009a), alors qu'ils posent aujourd'hui des problèmes assez proches, et interrogent l'efficacité et le caractère structurant, dans l'activité, de l'écrit dans l'organisation.

BIBLIOGRAPHIE

- Alter, N. et Dubonnet, C.**, (1994), *Le Manager et le Sociologue : correspondance à propos de l'évolution de France Télécom de 1978 à 1992*, Paris.
- Borzeix, A. et Fraenkel, B.** (dirs.), (2001), *Langage et Travail, Communication, cognition, action*, Paris, CNRS.
- Bouillon, J.-L., Bourdin, S. et Loneux, C.**, (2008), *Approches communicationnelles des organisations : interroger l'organisation par la communication, éléments de contextualisation*, in *Sciences de la Société*, n° 74, 2008, pp. 3-9.
- Boutet, J.** (dir.), (1995), *Parole au travail*, Paris, L'Harmattan.
- Charpentier, J.-M.**, (2003), *Le débat en entreprise : communication et participation directe des salariés à EDF GDF services 1995-1999*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, Université Paris 13.
- Cefaï, D.** (dir.), (2003), *Postface, l'enquête de terrain en sciences sociales*, in D. Cefaï, *L'Enquête de terrain*, Paris, La Découverte, pp. 465-615.
- Corcuff, P.**, (1995), *Quand le terrain prend la parole... Éléments de sociologie réflexive*, in *L'Homme et la Société*, n° 115, pp. 61-73.
- Cru, D.**, (1985), *Langue de métier et organisation du travail*, in *Actes du colloque Le Travail en chantier*, Paris, PCA, pp. 147-158.
- Dejours, C.**, (2008), *Travail, usure mentale : essai de psychopathologie du travail*, Paris, Bayard, nouvelle éd.
- DGM**, (1979), *Instruction n° 02700 du 15 Mai 1979 sur la prévention des accidents*, carnet de sécurité, classeur rouge plastifié à feuillets mobiles, papier glacé, très nombreuses illustrations en couleurs, 164 p.
- DGM**, (1979), *Compte-rendu des treizième JNS*, Beaulieu Sainte-Assise, 20-21 novembre.

- DGM, (1985), Document anonyme [attribué à Huchard P.] ni titre [« 3.5.1. Conclusion »], s.d. [1985], extrait d'un rapport sur la refonte de l'instruction 02700, p. 39 ; joint au dossier consulté de la réunion nationale des conseillers d'hygiène et sécurité, 5-6 novembre 1985 à Lannion).
- DGM, (1987), Compte-rendu des journées nationales d'hygiène et de sécurité, Chantilly-Gouvieux, 12-14 octobre.
- Douyère, D.**, (2009a), *Activité et contrôle de l'information sur un intranet d'entreprise : censure et régulation du discours sur le stress au travail*, in *Études de communication*, n° 33.
- Douyère, D.**, (2009b), *Communication sur les risques et la santé au travail et réorganisation de la fonction sécurité : la communication comme voile ou comme cause ?*, http://www.grico.uottawa.ca/fra/documents/Douyere_ACFAS_2009.pdf, date de la dernière visite : 25 janvier 2010.
- Douyère, D.**, (2008), *Publication collaborative sur un intranet et processus éditorial*, in E. Broudoux et G. Chartron (dirs.), *Traitements et pratiques documentaires, vers un changement de paradigme ?*, *Document numérique et société*, 2^e conf., Paris, ADBS, pp. 223-240.
- Douyère, D.**, (2006), *Collectifs et diffusion des connaissances au travail : le cas de la fonction hygiène et sécurité chez Selenis*, in *Terminal*, n° 97-98, pp. 133-144.
- Floris, B.**, (2006), *Parlons-nous d'organisation en « chair et en os » ?*, in Bouzon A., *La Communisation organisationnelle en débat*, Paris, L'Harmattan, pp. 123-129.
- Floris, B.**, (1995), *L'entreprise sous l'angle de l'espace public*, in Pailliat I. (dir.), *L'Espace public et l'emprise de la communication*, Grenoble, Ellug, pp. 119-138.
- Gaffet, A.**, (1979), *Temps industriels et personnalité*, Nancy, Université Nancy II.
- Gaffet, A.** (dir.), (1995), *Rapport « Sécurité des personnes au travail »*, université de Nancy 2.
- Guyot, B.**, (2006), *Dynamiques informationnelles dans les organisations*, Paris, Lavoisier.
- Kolmayer, É. et Peyrelong, M.-F.**, (1999), *Partage de connaissances ou partage de documents ?*, in *Document numérique*, vol. 3, n° 3/4, pp. 283-299.
- Le Marec, J.**, (2001), *Ce que le « terrain » fait aux concepts : Vers une théorie des composites*, http://sciences-medias.ens-lsh.fr/scs/article.php3?id_article=262, date de la dernière visite : 14 janvier 2010.
- Le Moënné, C.**, (1995), *Espace public et entreprises : penser la sphère professionnelle*, Pailliat I. (dir.), *L'Espace public et l'emprise de la communication*, Grenoble, Ellug, pp. 138-162.
- Meynaud, H. Y.**, (1996), *Les Sciences sociales et l'entreprise : cinquante ans de recherches à EDF*, Paris, La Découverte.
- Morillon, L.**, (2006), *Méthodes et pratiques de recueil et d'analyse de données en sciences humaines et sociales. Un état de l'art*, in Bouzon A. et Meyer V. (dirs.), *La Communication organisationnelle en question : méthodes et méthodologies*, Paris, L'Harmattan, pp. 31-44.
- Perriaux, A.-S.**, (1994), *« Vers nous, ni forteresse ni tour » : l'entrée de la recherche en sciences sociales à la régie Renault (1948-1968)*, in *Entreprises et Histoire*, n° 7, pp. 77-103.
- Peyrelong, M.-F.**, (2002), *Apports et implications de l'approche par le document*, http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/06/26/42/PDF/sic_00001516.pdf, date de la dernière visite : 14 janvier 2010.
- Schwartz, Y.**, (1994), *Conférence inaugurale*, in Société d'ergonomie de langue française, XXIX^e congrès, *Ergonomie et ingénierie*, Paris, Eyrolles, pp. 9-20.

Selenis, (1988), Instruction pour la détection et la prévention du risque d'explosion, DPR 02710, 3^e édition, Montpellier, brochure couleurs, couverture illustrée, 20 p.

Selenis, (1990), Instruction sur la prévention des accidents du travail (DPR n° 02722), classeur à feuillets mobiles, nombreuses photographies en couleurs, 140 p.

Selenis, (1992), Instruction sur la prévention des dangers des gaz, Instruction DPR 89|0021, édition 5, février 1991, photographies couleurs, 43 p.

Selenis, (1995), Organisation de la sécurité du travail lors de la sous-traitance d'activité, instruction, DRH 95i47, document format A4 imprimé en 4 couleurs, Paris, 6.12.95, 5 p.

Selenis, (1992), Journées techniques hygiène et sécurité, Issy-Les-Moulineaux, 19-20 novembre.

Selenis, (1994), Journées nationales hygiène sécurité conditions de travail, compte-rendu, hôtel Nikko, Paris, 19-20 octobre.

Selenis, (1996), Journées nationales hygiène sécurité conditions de travail, Maison de la Mutualité, Paris, 2-3 avril.

Selenis, (1990), Note pour les membres du CNHSCT, 31.01.90, compte-rendu audit « Prévention des dangers du gaz », p. 38.

Selenis et Huchard, P., (1994), Projet d'animation du réseau des conseillers hygiène et sécurité, note interne, 16.12.94.

Trinquet, P., (1997), *La dynamique de la sécurité du travail*, in Y. Schwartz, *Reconnaissances du travail*, Paris, P.U.F., pp. 231-254.

NOTES

1. Nom donné ici à une grande entreprise française du secteur des services à base technique.
2. Appelons-la ici la DGM, pour Direction générale des moyens.
3. Les plus significatives et générales des instructions de sécurité, dont la diffusion a été systématique auprès de tous les agents. D'autres instructions (par ex. Selenis, 1988, 1992, 1995), sous formes de documents A4 ou de brochures, plus spécialisées, ont également existé à cette période et ensuite, sans prendre toutefois la forme de « manuels » ni bénéficier d'un tel travail éditorial ou d'investissements équivalents à ceux dont ont bénéficié les instructions citées plus haut.
4. Présents sous cette forme dans de nombreuses entreprises durant la même période, ces manuels appartiennent à une culture classique de la fonction sécurité.
5. L'ACO entend s'intéresser aux phénomènes communicationnels à l'œuvre dans l'organisation tant au niveau des pratiques langagières que des outils, des normes et des discours régulateurs, et penser la communication comme dimension structurante de l'organisation.
6. Service ayant la responsabilité de l'infrastructure technique, centrale et pour les clients.
7. L'instruction constitue en effet également une contrainte pour l'organisation en ce qu'elle peut être « retournée contre l'entreprise » en cas de manquement constaté à la suite d'un accident, notamment quand les règles du référentiel sont plus strictes chez Selenis que dans le code du travail. C'est au nom d'un autre texte, le code du travail, que le texte de l'instruction est aussi récusé.
8. L'hygiène et la sécurité.
9. Ces propos doivent aussi être entendus dans le contexte d'un changement de direction de la sécurité, qui passe de l'Octal (division technique, Montpellier) au spel, le service du personnel

(Paris) de la DGM, qui acquiert ainsi un statut d'autorité compétente sur ces questions, à la quelle l'Octal doit désormais se soumettre. La refonte de l'instruction 02700 a été mise en œuvre par l'Octal, qui défend ainsi son activité.

10. Nous soulignons.

11. Annexe II, audit « Communication de la sécurité ».

12. « Vers une approche globale de la situation de travail ».

13. Direction générale de Selenis.

14. Conseillers locaux de sécurité.

15. Sans toutefois que la question du type et de la nature du discours, comme de sa réception, ne soit posée.

16. Les « préventeurs » institués en 2001 ont en effet une fonction de veille informationnelle, de conception et de pilotage d'une politique HSCT davantage que de médiation et d'explication des règles de sécurité auprès des salariés, qui est censée être assurée par les managers.

RÉSUMÉS

Alors qu'elle conçoit et diffuse à son personnel des manuels et instructions de sécurité au travail, l'entreprise « Selenis » s'interroge, entre 1985 et 1994, sur la portée réelle de ces documents : peuvent-ils vraiment modifier les pratiques professionnelles et organiser le travail pour le rendre plus sûr ou risquent-ils de n'avoir que peu de prise sur l'activité professionnelle ? Instituée comme principe rationalisateur, l'instruction de sécurité est ensuite destituée, quand la difficulté d'appropriation par les salariés sur le terrain (rapport à l'écrit, temps, inadéquation du support à la situation de travail) est mise en avant par des études.

Between 1985 and 1994, while designing and distributing handbooks and safety instructions to its employees, the Selenis company called into question the real impact of these documents. Could they really modify professional practices? Could they make work safer? Or did they have little influence on the work environment? Safety instructions, initially implemented as a means of improving efficiency in the workplace, were thus removed when studies showed that employees had trouble retaining this information while on the job as a result of factors such as their relationship to the written word, time, and discrepancies between the nature of the document and the work environment.

INDEX

Keywords : writing, organization, risks, security, safety, guidelines, instructions, handbook

Mots-clés : écrit, organisation, risques, sécurité, consignes, instructions, manuel

AUTEUR

DAVID DOUYÈRE

Labsic, Université Paris 13, MSH Paris Nord

David Douyère est maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'Université Paris 13, membre du Labsic, et responsable du master Communication & Ressources Humaines en apprentissage. Ses recherches portent sur la communication des connaissances par les réseaux socio-techniques et les supports écrits, numériques ou imprimés, en entreprise (dans le domaine hygiène, sécurité, conditions de travail) et dans la société (encyclopédies, édition politique, édition numérique, communication religieuse). Adresse électronique : david.douyere@gmail.com.