Place, formes et fonctions du langage et de la communication dans les activités de travail

Yves Schwartz

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3418>

DOI : [10.4000/praxematique.3418](https://doi.org/10.4000/praxematique.3418)

ISSN : 2111-5044

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 1990

Pagination : 21-29

ISSN : 0765-4944

Référence électronique

Yves Schwartz, « Place, formes et fonctions du langage et de la communication dans les activités de travail », *Cahiers de praxématique* [En ligne], 14 | 1990, document 2, mis en ligne le 01 janvier 2015, consulté le 08 septembre 2020. URL : <http://journals.openedition.org/praxematique/3418> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/praxematique.3418>

Y. SCHWARTZ

C.C.F.P. Université de Provence

PLACE, FORMES ET FONCTIONS DU LANGAGE ET DE LA COMMUNICATION DANS LES ACTIVITES DE TRAVAIL (1)

On a beau travailler quotidiennement avec des linguistes et être interpellé de toutes parts par la profusion de recherches sur le langage, le déficit en culture propre à la spécialisation conduit inévitablement à des naïvetés. Pour autant, la production pluridisciplinaire y invite : si l'on veut sortir des protocoles confirmés de questions propres à chaque discipline ou sous-discipline, on est contraint à des reformulations naïves de problèmes et de concepts, quitte à en évaluer ultérieurement la fécondité. Or s'il est une question d'un abord naïf sur les rapports du langage aux activités de travail, c'est bien celle dont je partirai : demander des *comptes* aux pratiques langagières dans leur pertinence à parler de l'expérience du travail.

Prendre comme point de départ non les corpus langagiers *mais la notion même de situation de travail* et se demander ensuite, compte tenu de ce qu'est le langage, comment l'activité de travail « rencontre », si je puis dire, le symbolique, comme outil à la fois ingrat et fécond.

On objectera : l'expérience est toujours déjà traversée de concepts, aucune situation de travail ne peut se décrire « en dehors » du langage. *Certes* mais les choses ne sont pas si simples : de nombreuses recherches, des occasions plus rares de confrontation entre porteurs d'expérience industrielle et fervents de conceptualisation ont mis en évidence ce

qu'on pourrait appeler la « preuve par l'activité » : l'existence d'une sphère indistincte de *pénombre symbolique où s'opèrent pourtant des actes socialement efficaces*, indécise entre l'informel et le formalisé. Il n'y a là ni absence totale ni plénitude de langage, mais la mise en mots y apparaît *comme un nœud de problèmes* à la fois intrinsèques au travail et vulnérables aux circonstances sociales.

D'ailleurs, historiquement, il faut bien admettre que l'usage intelligent et socialement productif de soi-même a *précédé* et donc sans doute mûri les disponibilités langagières. La plus grande question qu'on peut se poser sur l'industrie lithique de *l'homo habilis*, voire des Australopithèques est de savoir comment ils ont géré les micro-variabilités de taille et les apprentissages de méthodes sans disposer sans doute du formidable dépôt amplificateur offert par les langues articulées ultérieures.

Quoiqu'il en soit, il faut être net : la mise en mots de l'expérience industrielle *comme problème* ne s'ouvre que dans l'espace d'une *disjonction* et donc d'un *travail* de convergence opérationnelle à effectuer entre ce qui serait de l'ordre d'une pensée mue par les urgences vitales et industrielles de l'ordre du linguistique, avec ses règles de linéarité, succession, oppositions et ses normes immanentes. Un peu à la manière féconde, croyons-nous, de VIGOTSKY, qui voyait dans la *signification* du mot le lieu d'une dialectique progressive entre la pensée définie comme acte de généralisation, de conceptualisation de classe d'objets ou d'états — c'était déjà la définition d'entendement de KANT — et le langage comme monde d'outils discrets, où la pensée « se réalise » en se décomposant et se reconstituant à travers les mots, via le « langage intérieur ». Sur le plan plus proprement linguistique, Emile BENVENISTE par exemple, dans sa distinction de la sémiotique et de la sémantique s'intéressait à la confrontation entre l'idée ou l'« intenté », liés au circonstanciel et la phrase, comme lieu d'un véritable travail de syntagmation (2).

Ainsi une telle disjonction préalable, quelles que soient les théorisations qu'on en donnera, fait échapper au dilemme : ce qui n'est pas dit n'est rien, ce qui est dit est assujéti aux moyens précodifiés de penser le pensable ; elle nous met en face de deux formes

d'anticipation des situations à vivre, deux formes hétérogènes dans leur nature et leur fonctionnement, d'un côté celle de la vie, de l'expérience, de l'activité ; de l'autre, celle des concepts cristallisés dans le langage et les mots. Deux formes dont l'articulation *toujours problématique* produit tendanciuellement des résultats prodigieux.

Ce premier point indique qu'il *peut* y avoir un problème de mise en mots, puisqu'il y a bien deux termes, langage et travail. Revenons maintenant à la démarche annoncée : la définition de toute situation de travail ne conduit-elle pas à affirmer *qu'il y a nécessairement problème ?*

On peut discuter s'il y a histoire humaine parce qu'il y a travail mais de toute façon, vivre dans l'élément de l'histoire suppose toujours une dimension de patrimoine déposé dans une culture, des savoirs, des moyens matériels, et une dimension de processus ou d'activité reconfigurant à divers niveaux l'acquis.

Toute situation de travail, dans ce cadre, est toujours au croisement de deux axes où l'on retrouve les deux anticipations dont je viens de parler : l'une est précisément celle des « concepts », c'est elle qui donne une connaissance en quelque sorte à priori de la situation de travail. Soit pour une entreprise pétrochimique : les concepts scientifiques et techniques cristallisés dans les installations, le programme réglant le process, l'organisation hiérarchique et fonctionnelle du travail, les règles de gestion, la comptabilité des moyens... Ce que j'appelle ainsi *le Registre I* et qui comporte entre autres ce que les ergonomes appellent le prescrit, les normes préétablies d'activité, *a le langage comme vecteur naturel*, comme capacité à généraliser, formaliser, anticiper *in absentia*, donc concevoir. Il vise donc la situation dans ce qu'elle a de relativement standard.

Mais de même que le réaménagement du travail prescrit par le travail réel n'est pas un accident mais sans doute la condition de possibilité et d'efficacité de tout travail humain, ce Registre I est, dans l'implicite ou dans l'explicite, en permanence renégocié à tous les niveaux fonctionnels et hiérarchiques, en fonction du fait que l'histoire ne cesse jamais de traverser *cette* situation particulière, et *la* production sociale *en général*.

Ainsi, les micro-variations affectant les fournitures, les matériels, les variantes de produits, les aléas, les histoires d'individus s'articulant en histoires spécifiques d'équipe, les vies d'atelier ou de service, l'histoire de l'entreprise..., rien de cela et beaucoup d'autres choses ne doivent jamais être ignorées, si on veut comprendre la genèse du moindre acte efficace dans une situation donnée. Ce que j'appelle cette fois le Registre II contraint à une analyse *clinique* de toute situation de travail, d'autant plus nécessaire que le Registre I, ultérieurement, intégrera silencieusement ou explicitement, bon gré mal gré, les événements surgis dans l'axe du Registre II.

Chaque registre est lui-même ambigu, intérieurement contradictoire : le Registre I mêle insidieusement des acquis véritablement « patrimoniaux » et universels (ce qui fait norme en tant que rationalité scientifique et technique, base de progrès et de conquête, apte à éliminer par exemple les aspects les plus pénibles ou répétitifs du travail) et ce qui objective dans un organigramme ou des règles comptables un état de rapports sociaux, des stratégies ou des critères économiques, bref des éléments de statut hétérogène.

De même, le Registre II, celui de l'activité, de la reconfiguration des anticipations conceptuelles, n'a d'homogénéité que tendancielle : les normes en fonction desquelles les agents redéfinissent, recentrent autour d'eux les données du Registre I ont partie liée avec les héritages culturels, politiques, les enjeux et projets de vie que chacun d'eux reconnaît à un moment particulier.

Qu'on essaye de comprendre un acte, une situation sans se mettre en quête des complexités qui cliniquement les singularisent : on *mutilera* l'activité réelle, et on comprendra mal au bout du compte pourquoi telle entreprise se caractérise par de tels ratios de productivité, de qualité... A un instant donné, ces deux registres semblent s'opposer, mais si l'on veut suivre le mouvement des choses, l'essentiel est de comprendre, *dans le temps*, leur dialectique : à ces deux registres correspondent plus ou moins des acteurs sociaux (mais chacun vit aussi en lui-même cette dialectique), souvent ambigus comme l'est chacun des deux registres ; tendanciellement encore, dans nos sociétés où l'activité

économique est soumise aux impératifs du profit, le Registre I est comme « aspiré » par les gestionnaires du capital, bien que cela ne soit pas une propriété de sa nature. La dialectique entre les registres est donc aussi en permanence *remise en jeu virtuelle* de toute la formation sociale, elle se noue aux conjonctures politiques, sociales... Comme le disait le médecin Ivar ODDONE dans son expérience de coopération avec les métallurgistes de la FIAT, on peut « *esaltare* » ou « *mortificare* » l'expérience ouvrière. La dialectique des registres se noue également avec les conjonctures productives : par exemple, il est clair qu'avec le déclin de la norme taylorienne — cas où la prescription est poussée à l'extrême dans le Registre I — et la diffusion des « nouvelles technologies » la dialectique des registres doit passer *avec tous les risques* que cela comporte sous une forme plus consensuelle et explicite dont les cercles de qualité ne sont que la face émergée de l'iceberg (cf. là-dessus *Modernisation Mode d'Emploi*, d'A. Riboud).

Il est donc impossible d'exclure l'historique du travail ; et c'est sans doute dans l'infinitésimal que c'est le plus évident. C'est là, et notablement dans la reconsidération des présupposés tayloriens qu'apparaît le mieux que l'impossible — la stabilité parfaite des conditions et des objectifs productifs — est aussi invivable : comme le pensait Georges CANGUILHEM, la pure exécution de normes imposées est symptôme de sénescence, le taylorisme est une « folie rationnelle » (B. DORAY) et il y a toujours, quelle que soit la situation, processus de recentrement du Registre I autour des propres normes vitales et sociales des acteurs.

Par là on revient à la mise en mots. Si toute situation de travail est négociation permanente des registres, s'il y a toujours recentrement des prescriptions et anticipations conceptuelles autour des expériences de vie, le langage est toujours en partie et en partie seulement, pris en défaut, mutilant, à la traîne. En tant que dans les Registres I et II s'incarnent plus ou moins des acteurs sociaux, les difficultés intrinsèques à la description langagière des activités sont surdéterminées par des enjeux et blocages sociaux (y compris les inégalités dans la maîtrise du langage) ; cela fait de l'accès langagier du travail *une*

véritable micro-dramatique où l'être social de chacun est en jeu, entre informel et explicite. On pourrait citer tous les cas de figure, acceptation, silence, mais aussi scepticisme, mauvaise humeur face à des mots censés décrire des activités prétendument simples (« coudre », « surveiller », « mandater », « positionner »...) homogénéisant dans l'indistinct l'agir et l'être historiques d'acteurs n'ayant pas dans le moment les mots qui ajusteraient les concepts standards à l'axe de l'histoire, comme une mire à régler.

Mais notre opinion n'est certes pas que le Registre II serait celui d'une activité sans parole : comment serait alors possible la dialectique des registres ? Au-delà des blocages sociaux, la difficulté intrinsèque de retravail du symbolique ne nous paraît pas rédhibitoire sinon ce serait penser que le mouvement immémorial d'émancipation par rapport aux héritages biologiques, si bien analysé par LEROI-GOURHAN, viendrait aujourd'hui se briser contre le pré-codage par lequel le langage enserrerait l'expérience industrielle.

A propos de l'objectivation des savoirs pratiques, on a pu parler d'une « impasse sceptique ». Mais avant de se prononcer sur le degré d'ineffable du savoir pratique, il faut passer par l'étude à la loupe de la dimension collective du travail dans la mesure où le savoir pratique *doit, en partie* s'y mettre en mots, si on sait l'entendre.

Soit un organigramme du Registre I : il prévoit les coopérations entre acteurs et donc les formes canoniques d'échanges entre eux. Mais si une norme collective est toujours recrée dans la situation particulière (axe du Registre II), cela implique que les contours de l'action collective, donc les formes et contenus de communication, auront à être réélaborés *sous les contraintes mêmes de l'activité à gérer*. C'est par exemple la recherche que nous avons conduite sur le triage à la S.N.C.F. Tout en intégrant la conceptualité du Registre I (principes, codes, fonctionnement ...) il a bien fallu que les opérateurs de la Direction Opérationnelle du Triage la réaménagent dans des formes de production linguistique *qu'on ne comprendrait pas sans se faire enseigner les contraintes de la situation à gérer*.

Une fois admis que le retravail linguistique du registre I dans l'axe de l'activité n'est pas intelligible *à distance* de la situation de travail, *d'où peut venir cette difficulté à identifier*

le travail de la pensée opérante sur la matière symbolique ? C'est qu'on ne peut mettre face à face, comme on l'évoquait notamment à propos de Vygotsky, une construction symbolique exactement ajustée à une situation singulière. Le fantastique progrès du signe est précisément de manipuler *des classes* d'objets ou d'états ; et ce qui est pertinent dans l'activité réelle par rapport à la tâche prescrite, c'est l'intégration d'une combinaison d'événements ou d'hypothèses qui n'accèdent eux-mêmes éventuellement à la conscience que sous forme de concepts, de signes (anticiper ou pressentir le *retard* d'un train). Le travail de limitation, rectification, ajustement d'un signe reste immanent à l'univers des signes. Ce qui est vrai d'un concept scientifique, qu'il ne peut *seul* se confronter à l'expérience, mais dans son lien formalisé avec d'autres, l'est aussi à leur manière des mots visant l'activité singulière : c'est *globalement* qu'ils se confrontent à elle. Il n'y a pas de correspondance terme à terme entre des complexités propres à en rendre compte. Ou bien il y a échec du symbolisme à être travaillé par l'expérience, ou bien c'est *l'ensemble* du dispositif symbolique qui est mis en jeu pour opérer cet ajustement de mire, du Registre I et du Registre II.

C'était la question que se posait G.G. Granger dans *l'Essai d'une Philosophie du Style* : que doit être le système de la langue naturelle pour pouvoir être travaillé par l'expérience ? Il en déduisait certaines propriétés distinguant ce système d'un langage purement formel — type langage informatique — (structure « feuilletée », variables libres, redondances virtuelles ...)

Entre parenthèses, si l'on prolonge cette thèse : tout système d'intelligence artificielle qui aurait l'ambition d'anticiper exhaustivement en langage formel les actes opératoires perdrait du même coup sa capacité à être travaillé par l'expérience, autre façon de dire pour nous qu'il présupposerait l'annulation de l'histoire dans les situations de travail. Quoiqu'il en soit, plus on étudie le travail, plus on a l'impression de trouver des voies d'accès aux problèmes du langage.

Si donc c'est l'ensemble des ressources du symbolique qui sont travaillées par le langage du travail, quiconque n'est pas disposé ou préparé à l'écoute risque d'être sourd à cet effort.

Pour parler de ce que je connais, Daniel Faita a essayé de référer des formes syntaxico-sémantiques aux caractéristiques propres du travail dans le triage (3). Je terminerai pour ma part en revenant sur cette difficulté à parler du « sujet » de l'acte de travail, souvent analysée à juste titre, se manifestant notamment par une diversité d'appartenance et de dénomination pour une même personne (passage du « on » au « nous », au « je », etc ...)

Cet embarras fécond — non pas gaucherie de langage — qui traverse et mobilise syntaxe, sémantique, voire lexique, a à voir, je crois, avec la complexité réelle des choses : écart entre le collectif prescrit et les coopérations réelles, impossibilité de renvoyer à une entité humaine, spatiale, temporelle, aux contours délimités, au sein de laquelle on pourrait générer le processus d'engendrement d'une décision ou d'une opération pertinentes (c'est le cas des agents de la Direction Opérationnelle du Triage), diversité, voire contradictions de « projets-héritages » au sein d'une même équipe (4) ... Le brouillage des identifiants peut apparaître comme un *acte positif* utilisant les ressources de la langue pour exprimer l'ambiguïté des situations.

Nous croyons, pour l'avoir largement expérimenté depuis bientôt dix, ans qu'une telle perspective déploie profondément la compétence linguistique dans le champ de la recherche pluridisciplinaire, à condition que simultanément les savoirs globalement s'astreignent à se faire enseigner continuellement comment l'expérience reconfigure son milieu d'action.

La mise en regard de l'activité industrielle et du jugement des acteurs sur l'usage qu'ils y font d'eux-mêmes me paraît concomitante avec l'analyse par le linguiste des « travaux de langage » qui s'opèrent dans les activités de travail.

Cela me paraît faire converger de manière saine et féconde le langage comme oubli du savoir et le langage comme moment de l'activité, sur le fil du rasoir de la dialectique des registres, entre la culture comme patrimoine et la culture comme processus.

NOTES

(1) Communication au Colloque « *Travail et Pratiques Langagières* », Table ronde « Place, formes et fonctions du langage et de la communication dans les activités de travail », C.N.R.S.-PIRTTEM.

(2) *Problèmes de Linguistique Générale*, II, pp. 228-229.

(3) « *Pour passer le Triage au crible - L'introduction du projet E.T.N.A. dans le trafic marchandises de la S.N.C.F.* ». Centre de recherche Culture Communication et Forces Productives, Université de Provence. Groupe de Recherche Activité, Grenoble.

(4) Cf Y. SCHWARTZ, *Expérience et Connaissance du Travail*, Messidor, Paris, 1988, chapitre 15.