

SUR L'AUTOCONFRONTATION : VOUS AVEZ DIT « CROISEE ? »

Bernard Pèlerin

1. Auto confrontation : origine

En 1983, j'ai rencontré « autoconfrontation » dans un rapport de recherche de Theureau et Pinsky. Ce rapport programme de 1982 faisait suite à des travaux qu'ils avaient menés tant chez les infirmières en 1979 [20], que dans quelques situations informatisées, notamment avec Jeffroy, qui en a fait l'objet de sa thèse [7]. A l'époque on était loin encore de la bureautique. Le concept de « cours d'action-événement » permettait un formalisme graphique intéressant, calé sur un découpage en « tâche » du cours de l'action. Cela avait été rendu possible par une collecte filmique et sonore des informations. Le graphisme suivait de très près le déroulement filmique. La vérification de la bonne interprétation de cette transposition graphique, dans certains cas litigieux ou mal compris par le chercheur, pouvait être faite grâce au visionnage de la séquence en question par l'opérateur observé et donc filmé. D'où

le nom d'« autoconfrontation ». Cela permettait une certaine « assurance », même si très tôt, Theureau et Pinsky avaient indiqué toute une série de limites sur la véracité de ce qui est déclaré, du fait notamment que beaucoup d'aspects impliqués dans l'action peuvent ne pas être (ou ne sont pas) conscients à l'opérateur qui réalise l'action.

En 1982, le procédé graphique était centré sur l'« opérateur », mais il mettait déjà forcément en évidence une articulation collective des cours de vie relatifs à plusieurs acteurs dans une pratique : il y avait les questions de l'aspect cognitif et relationnel où la communication apparaissait comme un élément important. C'est ici qu'ils commencent à développer, dans un cadre programmatique, les notions outils d'élément-signe en relation avec la théorie de Peirce.

Pour Theureau et Pinsky, en s'appuyant sur la théorie de l'« action dirigée vers un but » de Von Cranach, le cours d'action, c'est finalement, « *l'activité d'un (ou de plusieurs) acteur(s) engagés dans une situation, qui est significative pour ce (ou ces) dernier(s), c'est-à-dire montrable, racontable et commentable pour lui (ou eux) à tout instant, moyennant des conditions favorables* ». Les données recueillies et analysées consistent en des observations dynamiques du comportement (en particulier avec des moyens vidéo), des « confrontations » et des « autoconfrontations ».

2. Convergences entre l'ergologie et les études du langage

Nous donnerons ci-après quelques courtes descriptions d'occasions où il nous a été donné de mettre en œuvre, peu ou prou, une méthode d'investigation inspirée de l'autoconfrontation. Les épisodes successifs sont basés sur un même terreau favorable, dans le cadre d'une maturation progressive, à l'émergence nécessaire de ce que chacune des situations peut générer.

2.1. A la DOT dans le projet ETNA de la SNCF¹

La première situation est rencontrée dans le cadre d'une recherche financée par le Programme de recherche et développement technologique des transports terrestres (PRDTTT) pour le compte du Service des études, de la recherche et de la technologie du Ministère de l'équipement, du logement, de l'aménagement du territoire et des transports. La SNCF avait développé un projet appelé ETNA (Evolution technologique pour un nouvel acheminement dans le transport de marchandises). Nous allons tenter d'en décrire les effets de transformation des activités au sein de la Direction opérationnelle de triage (DOT) dans laquelle six opérateurs sont chargés de coordonner leurs efforts pour, à partir de trains ayant été constitués en différents points du réseau, former de nouvelles rames à acheminer vers les destinations finales.

¹ Le rapport de cette recherche a pour titre : « Pour passer le triage au crible : l'introduction du projet ETNA dans le trafic de marchandises de la SNCF », septembre 1988 (CCFP Université de Provence - Activité).

2.1.1. Mise en oeuvre

Dès la première immersion dans la DOT, on se rend compte qu'il serait impossible de faire de simples prises de notes des différents événements pertinents pour l'activité de ce collectif de six personnes. En effet, il y a beaucoup d'informations verbales échangées. Mais ce sont des informations codées avec des nombres pour indiquer les voies, les trains, les destinations, les tracteurs, les pousseurs, etc. Et, après une fréquentation un peu plus longue de ce milieu, apparaît à l'observateur avisé un codage fonctionnel lié à l'habitude de travailler ensemble dans cette équipe, codage qui existe aussi dans la deuxième équipe, mais de manière différente. Et c'est encore vrai pour la troisième équipe. Ce qui fait dire aux opérateurs qu'ils reconnaissent qui était dans l'équipe précédente sans même avoir échangé avec les collègues lors du croisement entre équipe montante et équipe descendante. Ils traduisent ainsi ce qui sera rendu ensuite, bien plus tard, par la notion de « style »², marque spéciale que laisse, de tout temps, toute activité³.

² Voir la recherche sur la conduite des trains « Signer la ligne » (point 2.6 ci-après).

³ On pense ici à ces deux remarques que fait Yves Schwartz [25]. « *L'activité productive est toujours d'une certaine manière une expérience au sens le plus large pour l'individu et le groupe, donc confrontation avec et création de conjonctures toujours en partie singulière* » (p. 76) ; « *Tout usage du symbolisme propre à l'humanité suppose un labeur propre, ou « style », dans la mesure où sont en jeu simultanément la texture même de ce symbolisme et son rapport à une expérience qui l'enveloppe* » (p. 846).

Pour ne rien perdre de ce bouillonnement, une seule solution technique apparaît possible : utiliser un enregistrement audio qui permette un rendu aussi clair et aéré que possible. C'est un mini-studio d'enregistrement qui sera utilisé pour recueillir sur les quatre pistes d'une bande magnétique les sons captés par quatre microphones implantés dans la DOT.

L'enregistrement en quadriphonie fait, de retour au bureau, je transcris les paroles du texte verbal que les opérateurs ont émis dans la situation. La feuille de transcription est divisée en colonnes, une colonne par opérateur. Le défilement du temps est vertical de haut en bas (et non horizontal comme sur une partition musicale). Cette modalité est l'analogue du graphe qu'utilisaient Theureau et Pinsky. A la place de leur système de symboles, j'ai mis les mots transcrits des discours de chaque opérateur. Tout n'est pas clairement audible, des passages de la situation sont mal interprétés et donc mal transcrits. Je m'en rends compte en passant et repassant les passages peu clairs pour essayer de les transcrire au mieux. Il fallait compléter les lacunes en demandant à quelques personnes qui étaient dans la DOT lors des différentes prises de son. Quel n'est pas mon étonnement lorsque je constate combien tel opérateur de telle équipe, qui a une fonction bien définie dans la DOT, est en capacité de rétablir les choses non seulement que lui-même a dites mais aussi l'ensemble des éléments du dialogue qui avait cours dans la DOT à ce moment.

2.1.2. Novations⁴

Au plan de la méthode, trois points sont à souligner. D'abord, nous n'utilisons pas la vidéo sur un opérateur, mais nous voulons rendre compte de l'« atmosphère sonore » de travail qui vaut pour l'ensemble des opérateurs de la DOT. Ensuite, nous ne faisons pas une restitution au seul et unique opérateur : nous convoquons un opérateur qui s'avérera en quelque sorte le représentant de la DOT à même d'en interpréter l'activité et les signaux sonores qui y sont attachés. C'est déjà l'amorce de la genèse de « groupe de recherche élargi », inspiré de Oddone [8] qui trouvera, pour nous, son officialisation, bien plus tard, dans la recherche sur la conduite des trains « Signer la ligne ». Enfin, nous ne recueillons pas de simples remarques de commentaires prises en compte, mais nous recevons un véritable éclairage de l'enregistrement audio avec les explications très détaillées qui permettent de faire immédiatement les corrections directes du script.

Au plan conceptuel, la référence est la pratique de l'instrument de musique en orchestre. La musique est l'art du « toujours juste ... à temps »⁵. A la DOT, l'art c'est « *avoir toujours de l'avance pour régler les incidents (dont on ne sait ni où ni quand ils surviendront) tout en restant quand même encore dans les temps* ». Comme dans l'orchestre en concert, c'est le règne de la synchronie

⁴ La recherche a fait l'objet de plusieurs communications en colloque et congrès, notamment au PRDTT en juin 1989, au XXV^{ème} congrès de la SELF à Lyon en septembre 1989 et à Montréal en septembre 1990.

⁵ Les points de suspension sont ici essentiels. D'autres, dans l'industrie, « enchaînent » les sous-traitants par le « juste-à-temps ».

diachronique (pour rester unis tous ensemble dans le fil de l'action). Cette analogie avec l'orchestre en concert permet de mettre en évidence une dimension spéciale de l'activité individuelle, rarement aperçue jusqu'alors. C'est ce que j'ai appelé la « dimension collective de l'activité individuelle » : elle tient compte et intègre la nécessité pour l'activité individuelle de rester ajustée (sans « jeu », pour rester « en mesure ») à l'ensemble qui est produit simultanément par l'ensemble des collègues. La production par l'ensemble, en synchronie diachronique, donne corps à ce que j'ai appelé l'« Unité composite d'action » : l'unité d'action est en continuelle construction au fil du temps, elle est composée conjointement par les différents acteurs. Ils développent des actions propres dont la nature et l'objet peuvent être très différents (agir sur le frein, annoncer le chiffre d'une voie ou celui d'un poussoir, le code d'une destination, noter une information au tableau, etc.), mais complémentaires au moment propice et attendu : l'unité (d'ensemble), à un instant donné, en est donc composite.

2.2. Expertise DGI⁶

A la demande du Ministère chargé de l'emploi en 1986, il s'agissait d'évaluer l'application de la loi du 12 décembre 1982 (l'une des lois Auroux), cinq ans après sa promulgation, dans trente-cinq entreprises repérées par le Ministère comme ayant fait l'objet d'une mise en œuvre de la procédure dite « Danger grave et imminent » ou procédure du « Droit de retrait » d'une situation de travail estimée dangereuse.

⁶ Cette recherche a eu lieu dans la période allant d'octobre 1986 à juillet 1987.

2.2.1. Mise en oeuvre

Seules trois des entreprises de cette liste du Ministère donnent leur accord pour participer à cette évaluation. Et c'est insuffisant, parce que le Ministère cherche un « échantillon qui soit statistiquement valide ». En trouver d'autres est très difficile. En effet, il est loin d'être évident, pour les responsables d'une entreprise, d'autoriser quelqu'un à enquêter sur un traumatisme (la mort d'un ouvrier à son poste de travail ou un accident très grave sur le lieu de travail par exemple) que son corps social complexe a eu du mal à cicatriser. J'ai réussi, malgré tout, à en trouver deux autres, par relation avec un médecin du travail ou un délégué syndical.

Des précautions sont imposées qui obligent à passer peu de temps dans chaque entreprise et à y passer le plus inaperçu possible. Donc pas de photos ni d'enregistrement vidéo possible. On tolère seulement un enregistrement audio des entretiens avec les témoins et avec leur accord. Je rencontre ainsi tel représentant élu au CHSCT, tel délégué syndical, tel médecin du travail, tel membre du Comité d'entreprise, tel délégué du personnel, tel représentant de la direction. Le temps nécessaire à la transcription, dans le détail, de ces cinq enregistrements est considérable. Les transcriptions et les éléments de recherche y afférant sont transmis pour contrôle (et correction éventuelle) aux interlocuteurs rencontrés avant toute utilisation et divulgation officielle dans le corps du rapport au Ministère chargé de l'emploi.

2.2.2. Novations⁷

Au plan de la méthode, le travail sur cinq situations très différentes dans des délais très serrés, sur des transcriptions contrôlées, m'a offert une sorte d'effet analogue au kaléidoscope qui m'a permis d'en « extraire » des éléments spécifiques, des éléments répétés et une impulsion de généralisation. Au plan conceptuel, une chose non nommée n'existe pas. Cependant, le kaléidoscope me l'a fait rencontrer. Pour la transmettre et en rendre compte au plus près, je crée le mot qui manque. La chose a un lien majeur avec le travail. Je m'inspire de l'étymologie de « ergonomie », mot construit par Jastrzebowski, mais en m'en écartant pour mieux spécifier. Ponognomie conviendrait. « Ponos », c'est la peine qu'on met pour réaliser un travail. « Gnomonia », c'est une forme de connaissance moins éclatante que la science de l'ingénieur.

La Ponognomie peut donc se définir comme l'ensemble des connaissances nées de la pratique qui visent à réduire le coût-pour-soi des actions que mène tout opérateur (-trice) à son poste de travail, quel qu'il soit. La ponognomie aurait trois caractéristiques :

- Elle est confuse : contrairement à la science de l'ingénieur, cette connaissance n'est pas facile à exposer, notamment parce qu'elle contient une large part de participation du corps physique, et il n'est rien de plus difficile à nommer que des sensations notamment proprioceptives et cénesthésiques ;

⁷ Cette recherche a été reprise dans le cadre de mon DESS d'Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail, en 1992.

- Elle est infuse, parce qu'elle ne se conçoit que dans l'acte de faire, comme le transcrivent les dictons populaires : « c'est en forgeant qu'on devient forgeron » ; « c'est au pied du mur qu'on voit le maçon » ;
- Elle est diffuse : tous les opérateurs qui ont le même travail à faire possèdent chacun une part de cette ponognomie, chacun l'appliquant pour son compte, et donc chacun avec son style propre, reconnaissable entre pairs.

2.3. Forestage (Bûcheronnage et Débardage)⁸

Depuis quelques temps, les DDTEFP de la Haute Garonne et de l'Ariège, le Ministère du travail et le Service Prévention des Caisses centrales de la mutualité sociale agricole constatent que les accidents graves de travail sur les chantiers de forestage, notamment des bûcherons, sont de plus en plus fréquents alors que les moyens individuels de protection (MIP) aux normes sont de plus en plus répandus et utilisés.

Dans la filière forêt-bois, des connaissances nombreuses sont établies de longue date pour ce qui concerne l'amont : c'est tout le domaine de la sylviculture, où règnent en maître l'ONF (Office national des forêts, pour les domaines forestiers publics) et le Centre des propriétaires forestiers

⁸ Cette recherche pour le Ministère de la recherche et le service Prévention des Caisses centrales de mutualité sociale agricole a eu lieu dans la période allant de février 1990 à juillet 1992.

privés. On en connaît bien aussi l'aval avec les débouchés du bois, soit vers la charpente et le meuble, soit vers l'usine de trituration pour la fabrication de la pâte à papier et le carton. Mais le maillon forestage, qui est le lieu où le bois passe de « arbre debout et vivant » à « grume, bille ou billon abattu », est le maillon faible : les connaissances sur l'activité réelle manquent. Pour les décideurs qui nous commandent la recherche, le maillon forestage est le point aveugle de la filière forêt-bois.

2.3.1. Mise en oeuvre

La recherche visera d'une part, à élaborer de la connaissance sur les conditions de sécurité sur les chantiers de forestage en Ariège et Haute-Garonne, et d'autre part, à cerner les enjeux socioéconomiques de l'évolution du maillon forestage en vue de faciliter l'accès et la stabilisation de la main d'œuvre dans ce segment de la filière. Comme j'ai, dans cette mission de recherche, les pouvoirs de l'inspection du travail, les premiers contacts avec la principale entreprise de forestage du massif des Pyrénées sont plus que frais. Les hypothèses peuvent être résumées de la façon suivante.

- Les MIP, conformes aux normes et aux attentes de l'administration, sont imparfaits en situation (au sens large) de travail. Mais la MSA et l'entreprise ne savent pas pourquoi, cette dernière pensant qu'ils le font exprès (ce sont des marocains, « de petits niveaux »).
- Les critères d'enregistrement des accidents, conformes aux normes et aux attentes de l'administration, ne tiennent pas compte de la situation de travail (au sens large).

2.3.2. Novations⁹

Au plan de la méthode, j'utilise la vidéo et je pratique ensuite de la façon suivante : autoconfrontation du petit groupe immédiate sur site au caméscope ; collecte de ses commentaires au magnétophone ; présentation du recueil et discussion en léger différé avec le chef de zone.

Au plan conceptuel, quatre grands points doivent être soulignés.

a) Processus de rectification des statistiques :

- Ne pas tenir compte de la répartition des accidents de travail (AT) selon les critères de l'administration comme dans le bilan annuel du CHSCT ;
- Reprendre les dates de tous les AT survenus depuis trois ans ;
- Les classer selon le rang de la semaine de survenue, tous mois confondus ;
- Le pic de plus haute fréquence des AT est nettement en troisième semaine du mois.

b) Le lien doit être fait avec :

- Le mode de calcul du salaire en fonction des quantités abattues. Ce calcul est effectué à partir de la troisième semaine par le chef de zone. En pratique, s'il y a eu des intempéries pendant les deux premières semaines du mois, il ne reste plus aux bûcherons que les deux dernières pour se constituer un salaire.

⁹ Cette recherche a fait l'objet d'une communication au XXVIII^{ème} congrès de la SELF [16] et d'un article [15].

- Le mode d'acquisition des MIP : l'entreprise en paye la moitié parce qu'ils sont chers au regard notamment du faible niveau de rémunération ; donc le bûcheron n'achète qu'un pantalon. Le pantalon, très épais, empêche la tronçonneuse notamment de trancher l'artère fémorale ; mais un pantalon mouillé par la pluie d'une journée de travail met trois jours pour sécher, aussi la plupart du temps, le tronçonnage se fera sans lui. Par ailleurs, la prévention n'est pas liée seulement au port des MIP mais fait partie aussi des stratégies mises en œuvre au sein du collectif pour coordonner les activités individuelles : les bûcherons s'écoutent les uns les autres en train de travailler.

c) Des travaux canadiens et norvégiens dans le cadre du Bureau International du Travail montrent que, plus la part de rétribution à la tâche dans le salaire est faible, plus la fréquence des accidents (dont surtout les accidents graves) faiblit.

d) Je préconise donc aux deux ministères (Recherche et Emploi) de :

- Supprimer cette exception aux règles du droit du travail pour les bûcherons français ;
- Interdire le salaire totalement à la tâche (qui ne permet pas au ménage de faire de prévision donc d'acheter des biens à crédit) ;
- Faire prendre en charge intégralement le coût des MIP par l'entreprise ;
- Affecter l'équipe de trois bûcherons toujours dans les mêmes zones pour mieux en connaître les parcelles et les peuplements, les exploiter en sécurité.

2.4. L'Atelier 1¹⁰

L'Atelier est une association d'insertion de jeunes des environs de Strasbourg. Son directeur est Louis Durrive¹¹. L'Europe par le FSE attribuait des subventions aux associations d'insertion de jeunes à condition que ces jeunes passent un bilan de compétences : plus il y a de bilans effectués, plus il y a de subventions pour l'association d'insertion. Une aubaine pour stabiliser les emplois et pérenniser la mission auprès des jeunes. Pour les ergonomes que nous sommes, l'insertion des jeunes est un monde complètement inconnu. Dans les premiers contacts, on apprend que les jeunes ne veulent pas se faire « bilanter ». Les référents auprès des jeunes pensent que, ergonomes, nous aurons peut-être une façon de les interroger qui permettrait de les préparer à passer le bilan.

2.4.1. Mise en œuvre

Les hypothèses peuvent être résumées de la façon suivante :

- Des compétences, il y en a mais elles ne sont pas reconnues ;
- Elles sont dans ce que les jeunes savent faire chez eux, dans la rue, avec les copains, etc. ;
- Il faut les laisser en parler et on traduira.

¹⁰ Cette recherche-action a eu lieu en 1993.

¹¹ Louis Durrive s'est ensuite rapproché d'Yves Schwartz et est devenu responsable de l'antenne strasbourgeoise de l'Institut d'Ergologie.

Nous étions cinq ergonomes. Il y avait peu de temps possible sur le terrain (trois jours). Personnellement, j'ai en charge cinq groupes de huit jeunes, avec un référent par groupe. L'entretien avec chaque groupe occupe environ une demi-journée (trois heures). J'ai recueilli l'accord de tous pour que le petit magnétophone soit au milieu de la table (cinq cassettes, soit une cassette par groupe) et pour que chaque jeune parle à son tour pendant 20 minutes, le référent surveille le chronomètre.

Mon rôle est de mettre en confiance, être très attentif à ce qui est dit, relancer le cas échéant. Le temps de transcription dans le détail est très important, chaque script est à soumettre à l'interviewé pour contrôle avant utilisation.

2.4.2. Novations

Au plan de la méthode :

- Pour des raisons de coût à réduire, j'étais le seul de l'équipe à déployer cette méthode jusqu'au bout ; le script complet est réalisé pour un seul jeune par groupe.
- La transposition entre le script (le dit) et l'expression en termes de compétences pour un seul des huit jeunes permet au référent du groupe de retravailler avec l'intéressé, d'abord sans le reste du groupe, puis devant les autres, et de refaire le même travail de transposition avec chaque jeune de son groupe.

Au plan conceptuel, je n'ai pas souvenir d'avoir fait ici de novation au sens habituel. Je répondais seulement en urgence à la demande, avec un grand intérêt et nommais des compétences là où le langage de la conversation courante n'en montrait pas de façon évidente. L'essentiel est de ne pas se

laisser abuser par les plis (des sous-entendus, des raccourcis) mais d'ex-pliquer, de faire sortir du pli, de mettre en « formule développée », afin de voir enfin tout ce que recèle le pli et nommer. J'avais appris cela dès la DOT, mais ici c'était vital pour les jeunes, comme le montre l'exemple suivant.

Le jeune dit à propos du matin où il lui faut aller en stage en entreprise : « *Le matin, je prends le bus* ». Cette assertion réclame à peine le quart d'une demi-seconde, c'est très peu sur les 20 minutes d'interview. Mais elle recèle un grand nombre de ces compétences qu'on cherche à exprimer. D'abord cela suppose que le jeune sait où il doit se rendre, qu'il en connaît l'adresse, donc qu'il sait lire ou qu'il s'est fait lire et a retenu cette adresse, qu'il sait lire le plan de la ville et s'orienter dans l'espace, qu'il a repéré la ligne de bus qui convient, qu'il sait les stations de montée et de descente, qu'il a fait le trajet à l'heure approximative où il aurait à faire le trajet pour en mesurer la durée et qu'il sait faire le calcul à rebours pour mettre le réveil à l'heure suffisante pour arriver à destination à l'heure prescrite par l'employeur de son lieu de stage. Donc cette assertion très rapide peut ne pas paraître importante et pourtant elle recèle quantité de compétences, pour peu qu'on s'y arrête.

Il y avait dans ces cassettes des trésors d'humanité dont je n'avais utilisé qu'une infime partie. Je me jurais qu'un jour, plus tard, quand j'aurais le temps, je reprendrais ces cassettes pour retravailler ce que j'y savais caché¹².

¹² Voir le point 2.7 ci-après.

2.5. *Trialp*¹³

C'est une entreprise d'insertion par l'économique, en Savoie, dont la fonction est de former des « exclus » pour les « inclure » dans le cadre de sa mission d'entreprise : réaliser la collecte, le tri et la valorisation de Déchets Industriels Banals (DIB) et « ménagers » en déchetterie.

La demande d'étude est double. D'une part, aider à conforter un programme d'enseignements aux stagiaires à partir de l'analyse de la première promotion ; d'autre part, aider à concevoir un nouveau site industriel (notamment un nouvel outil) qui facilite les opérations de tri mais qui ne soit pas le tapis transfert linéaire habituel, parce que ce système rectiligne ne permet pas d'atteindre la qualité obtenue sur les produits triés.

Il est convenu de : faire une analyse de contenu de la première formation mise en place ; faire une analyse de l'activité en déchetterie et dans le site des DIB ; modifier le contenu de la formation en conséquence ; et ensuite travailler à l'ingénierie de projet de l'outil et du site industriel.

La première visite permet de constater que la zone de tri est grande comme la moitié d'un terrain de football. Une quinzaine d'opérateurs s'y activent autour du tas. Ce sont tous des stagiaires en

¹³ La recherche action s'est déroulée dans la période allant de juin 1993 à juillet 1994.

réinsertion, ayant des anciennetés différentes dans le dispositif. Mais il n'est pas commode de les repérer pour dresser la chronique de l'activité de chacun.

2.5.1. Mise en œuvre

Pour le moment, le « tas » de DIB est au centre de l'espace de travail. Il est déversé sur le sol net par camion benne entrant dans le hangar en marche arrière. On se précipite pour le voir en train d'être déversé par terre : c'est un moment très important. Il est presque conique (environ 2, 5 mètres de haut et 12 à 15 m de circonférence à la base). Différentes matières le composent (plastique, bois, carton, métal, papier, polystyrène). Les variétés des différentes matières sont repérées et stockées séparément. Les opérateurs au tas prélèvent des composants et vont les stocker dans le secteur réservé à chaque variété de matière. Une presse hydraulique permet de compacter les produits de même nature en cherchant à confectionner des balles de « grande pureté », garante de la bonne qualité du tri. A mesure qu'on enlève des matériaux du tas, le niveau de préhension baisse : ça oblige les opérateurs à se baisser jusqu'au niveau du sol avant de passer le balai. Une règle d'or : ici on finit le tas avant que le tas suivant ne soit déversé à sa place ; on ne mélange pas des tas de provenances différentes (Norauto, Darty, Conforama de telle et telle ville).

Il faut viser à changer ces conditions de travail au tas, à mécaniser un peu pour que cela reste une entreprise de main d'œuvre. Mais l'entreprise reçoit de la communauté urbaine une très grosse commande et il est impératif de passer très vite au « stade industriel ». Les problèmes de calendrier nous ont obligé à nous écarter du programme initialement prévu et à innover. Une phase de prologue

et six phases faisant l'objet de rapports distincts rendus au fil de l'eau à la direction, ont constitué les différentes étapes.

2.5.2. Novations

Au plan de la méthode, il est impossible de mettre en œuvre la dogmatique méthode du « papier crayon montre » : trop de monde à suivre en simultanément. La solution de l'enregistrement vidéo s'impose. Les informations ainsi recueillies sont mises sous une forme graphique proche de celle du cours d'action de Theureau.

Je restitue l'ensemble de mes graphes d'activité au plus ancien des stagiaires travaillant au tas : il a six mois d'ancienneté, donc le plus d'expérience. Azzeddine est devenu bègue du fait des années d'exclusion qu'il a vécues. Il me dit que sa déficience va nous handicaper et nous empêcher de travailler ensemble. Nous contournons l'obstacle : je lui demande de m'écrire, à partir de ce qu'il a vu sur la vidéo et de ce qu'il sait du travail au tas, les règles qu'il se donne pour l'action¹⁴. Il refuse aux motifs qu'il n'a pas été longtemps à l'école (et donc qu'il ne sait pas bien écrire) et que c'est trop complexe. Je lui rappelle que l'enjeu est très important, que c'est sans doute très complexe mais pas impossible, et que ces « règles-pour-l'action » seront écrites sur le modèle « Si (événement X), alors je (verbe d'action) ».

¹⁴ On retrouve un emploi de l'expression « règles-pour-l'action », par exemple dans un article de Daniel Faïta rendant compte en partie de la recherche sur la conduite des trains [4].

Le lendemain, il en écrit une soixantaine sur du papier de cahier brouillon. Il me dit « *c'est mal écrit et il y a plein de fautes* ». Le jour suivant, je lui rapporte, tapé à l'ordinateur et tiré sur imprimante laser. En voyant ça, il pleure et me dit : « *c'est beau comme un livre* ». Et aussitôt il se ravise : « *tu sais, j'en ai oublié plein* ». Je lui réponds : « *pas de problème, continue d'écrire* ». Au total, ce sont 160 règles pour l'action qu'il se donne. Nous avons présenté l'ensemble à ses collègues et à la hiérarchie directe. Aucune correction ne doit y être apportée, tous reconnaissent l'excellente qualité de ce travail.

Vient ensuite le moment de la première réunion pour la conception de l'outil et de l'espace. Initialement le directeur (qui quatorze ans d'expérience chez Emmaüs) avait prévu de réunir le « hiérarchique de base » (ordonnancement), l'architecte, le constructeur de l'installation mécanique à concevoir, mais « *pas les opérateurs du tas parce que ce sont des faibles niveaux* ». Nous arrivons à le convaincre que nous n'avons pas le niveau de connaissance suffisant, que les opérateurs ont l'expérience pertinente pour qu'elle soit convoquée « en direct » au moment des propositions de solutions. Azzedine et un autre ancien participeront donc.

Pendant la première heure tout le monde parle du « tas » comme s'ils parlaient de la même chose. Mais en fait l'architecte parle de surface au sol et de prix du m², le directeur parle gestion et rentabilité, le cadre parle d'espace de circulation et de rotation des véhicules, les opérateurs parlent de la pureté du tri et des conditions de travail. Au bout d'une heure, je propose que le « diapason » soit le point de vue de l'activité de travail au tas.

On présente le « Thésaurus des règles que l'opérateur se donne pour l'action au tas ». L'architecte me confie : « *je suis spécialiste des installations de tri de déchets ; chaque fois je fais un tapis transfert linéaire en sachant que ce n'est pas ce qui convient ; mais je ne savais pas comment faire autrement ; maintenant je sais* ». C'est ainsi que le « Thésaurus des règles pour l'action au tas » a servi de base pour l'ensemble de la conception (outil, espace de travail, formation au métier).

Au plan conceptuel¹⁵, je parlais à l'époque de la nécessaire « conjugaison des expertises » - j'ai bien pesé ce mot -, c'est-à-dire mettre sous le même joug pour tirer le processus d'éclaircissement, de mise en lumière des connaissances à extraire que comporte le travail pour une conception solide. Pour résumer, je fais un petit « mécano linguistique » de mon invention : conjugaison des expertises est rendue par le préfixe « co » ; le processus est rendu dans le suffixe « -ation » ; et tirer du travail c'est « e(x)-labor ».

Je parlais donc en 1994 de la co-élaboration non comme méthode mais comme principe méthod(olog)ique.

¹⁵ Cette recherche action a fait l'objet de quatre communications en congrès dont une au congrès de la SELF de 1995 [14] et une autre au congrès de l'International Ergonomic Association de 1997 [12] ; de plusieurs articles dont [13], [11] ; et d'un cours au CNAM EPHE en DEA d'ergonomie neurophysiologique et cognitive.

2.5.3. Suites

De cette participation de Azzeddine pour rendre compte des ficelles de métier (i.e. ponogonomie) est sorti un « Thésaurus des règles pour l'action » qui a servi de guide et de « quasi » cahier des charges pour la conception d'un nouvel outil de travail (ASTRID), d'un nouvel espace de travail (VALESPACE) et du référentiel d'un métier (VALORISTE).

Le partenaire financier de Trialp dans VALESPACE et ASTRID (Tiru, entreprise de traitement industriel des résidus urbains) a déposé des brevets (national et international) ; des usines ont été ouvertes par Tiru utilisant ses brevets tant en Europe qu'en Asie et en Afrique, et Azzeddine a pu être embauché dans une usine voisine comme responsable du service déchets et, autre effet inattendu, il ne bégaye plus depuis cette embauche.

2.6. « *Signer la ligne* »¹⁶

C'est une demande conjointe, peu commune, de la direction de la SNCF, du CCE, sous l'égide de l'ANACT, pour une étude sur les conditions de travail et de vie des agents de conduite. « Nous », c'est un ensemble de 3 équipes : la première dans l'Est et le Sud, pour le fret ; la seconde est parisienne, pour le trafic voyageur banlieue ; la troisième pour le TGV (j'en suis).

2.6.1. Mise en oeuvre

Il y a une grosse réflexion méthod(olog)ique, en relation avec l'énorme qualité du demandeur tricéphale. Il faut mettre en place un « milieu de recherche élargi », avec gros comité de pilotage : l'occasion est trop belle. On a un planning de regroupements qu'on arrive à respecter assez convenablement.

¹⁶ Cette recherche sur la conduite des trains se déroule dans la période 1994-96. Le titre complet du rapport est le suivant : « *Signer la ligne - Aspects humains de la conduite des trains - Approche pluridisciplinaire et pluriprofessionnelle des styles de conduite* » (janvier 96). Présentation du film « Exercices de style », retraçant l'ensemble de la recherche au festival du film scientifique au CNRS de Nancy et diffusé par ARTE.

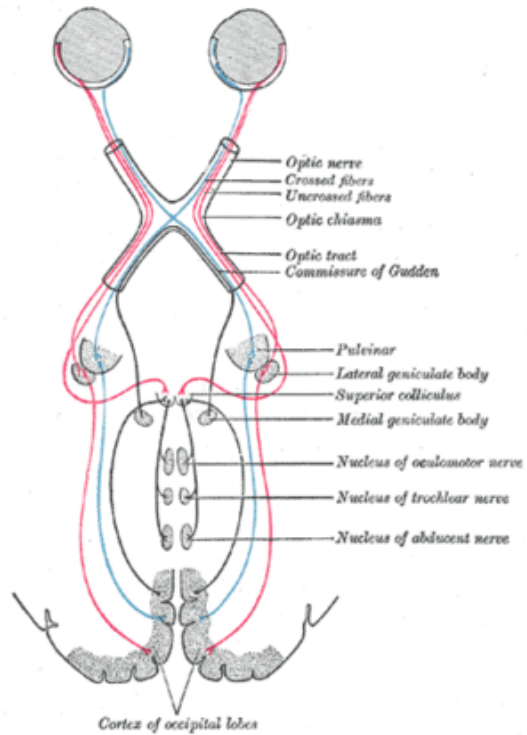
2.6.2. Novations

Au plan de la méthode, il a fallu faire un filmage dans la cabine de deux TGV sur le même parcours : un « demi-tour » Avignon-Lille dans la journée. Deux volontaires, ayant à peu près le même cursus professionnel et la même ancienneté, ont été retenus comme acteurs principaux. Le cadrage est identique pour les mêmes tronçons de parcours : profil droit ou léger trois quart avant droit. Le montage des rushs, pour équilibrer exactement le visionnage, demande une grande précision ; deux vidéastes remarquables nous ont réalisé cela : Laurence Ritzenhaller et Guy Lambert. Une fois les deux films montés, nous en avons fait la projection, d'abord le film G de l'agent G en présence de l'agent D, puis la projection du film D de l'agent D en présence de l'agent G.

Au plan conceptuel, pour moi, cette configuration particulière évoque, en premier lieu, l'analogie avec la coupe horizontale du cerveau passant par le milieu des yeux (voir schéma anatomique ci après).

L'Agent G représente l'aire visuelle à l'arrière de l'hémisphère gauche et son film G, l'oeil gauche ; l'Agent D représente l'aire visuelle à l'arrière de l'hémisphère D et son film D, l'oeil droit. C'est ici précisément que, cherchant un nom pour désigner la situation et pensant au chiasma des nerfs optiques, j'invente en séance le terme d'« auto-confrontation chiasmatisque », et pour simplifier, j'invente aussi celui d'« auto-confrontation croisée » qui a le succès qu'on lui connaît aujourd'hui.

Cette configuration particulière suggère, en second lieu, le fait que l'œil de l'un porté sur l'image de l'autre (et réciproquement) complétait et enrichissait la conscience des deux : il y avait une mise en relief, comme dans l'image stéréoscopique, due à la vision binoculaire. Une mise en relief des styles, là où on les y attendait le moins.



A ce moment précis, j'ai en tête un passage très précis du livre de Granger [5] dans lequel il définit le style comme « *modalité d'intégration de l'individuel dans un processus qui est travail (...)* ». Et il provoque le lecteur avec cette question : « *comment prétendre retrouver la notion d'un style en mathématiques ?* » quand on pense que le travail du mathématicien édifie une « *structure dans son abstraction la plus entière* ». Je paraphrase ce mot d'une certaine façon dans la mesure où, tout l'environnement étant automatisé, on ne pensait pas découvrir, dans la cabine du TGV, une telle marge pour l'existence de styles différents des agents de conduite. C'était oublier la suite de la définition de Granger : « (...) *et qui se présente nécessairement dans toutes les formes de la pratique* ». Ou encore cet autre mot : « *toute pratique, en effet, comporte un style, et le style est inséparable d'une pratique* ».

On retrouve évidemment ce mot « style » dans le titre de la recherche et c'est juste. Nous sommes ici au point de genèse, dans l'intimité de la genèse de cette notion d'« autoconfrontation croisée » qui accentue la mise en relief des styles, y compris aux yeux des opérateurs eux-mêmes.

2.7. L'Atelier 2 : Diplôme d'Etudes Approfondies¹⁷

Une période de chômage me laisse du temps et il me faut un emploi du temps. Pour m'occuper, je me rappelle de mes enregistrements de l'Atelier. Comme dit l'Avare : « mes cassettes ! ».

2.7.1. Mise en oeuvre

Je les retrouve toutes, elles sont en bon état, les scripts aussi. Je me décide à passer un DEA pour lequel j'ai l'accord de l'Université d'Aix, le mémoire étant à passer en deux ans. Sur le thème de mon mémoire, j'ai un doute : est-ce que les membres du jury accepteront que je « m'autoanalyse » alors qu'en toute bonne science expérimentale rigoureuse, l'observateur ne doit pas modifier (ni interférer d'une quelconque manière avec) la situation observée ? Traditionnellement, l'analyste s'occupe de ce que dit l'enquêté et non pas de l'enquêteur, qui, a priori, est du sérail. Mais je prends ce risque¹⁸ parce que je pense que c'est utile, en souvenir de l'humanité incroyable que ces jeunes (déchus, exclus)

¹⁷ Mon DEA dans les sciences du langage et de la communication est passé en deux ans entre 1996 et 1998 [10].

¹⁸ C'est seulement presque dix ans plus tard, en 2006, que François Daniellou considérera cette dimension subjective dans son article paru sur Internet en constatant que : « *Les modèles de l'activité des opérateurs, produits en ergonomie, intègrent de plus en plus une dimension subjective. Les modélisations de l'activité des ergonomes eux-mêmes n'ont pas suivi la même évolution. Pour faciliter la construction et le développement des pratiques professionnelles, il semble nécessaire de modéliser et de faire référence, dans les enseignements, aux dimensions subjectives de l'activité de l'ergome* ».

m'avaient fait rencontrer. Je prends les scripts des entretiens avec les cinq personnes pour qui j'avais le plus travaillé (un de chaque groupe que j'avais à l'Atelier).

2.7.2. Novations

Au plan de la méthode, j'ai été l'enquêteur, il y a quatre ans et à présent je suis analyste de la discipline « sciences du langage et de la communication ». Je me regarde fonctionner quand j'étais enquêteur face à (en interaction verbale avec) l'enquêté. C'est une « auto-confrontation autocentrée », plus exactement centrée sur ce qui se passe entre l'ancien soi et l'autre personne (le jeune). Il y a un trépidé à établir (enquêteur - enquêté - analyste), mon ancienne fonction d'enquêteur permettant (à l'analyste) de faire appel à ma mémoire (d'enquêteur) pour revivre chaque instant de chaque script.

Au plan conceptuel, en me positionnant du côté de l'enquêteur, j'ai pu démontrer que les accélérations du rythme d'échanges plus brefs observables à la « surface de l'interaction verbale » entre le jeune et l'enquêteur témoignent de ce qui se passe en profondeur.

Les incompréhensions de la part de l'enquêteur sont liées à des habitudes de compréhension. Les mots que lui dit l'interviewé ont, pour lui, spontanément - et à moindre coût¹⁹ - une valeur qui n'est pas forcément - loin s'en faut- celle que l'interviewé « entend » lorsqu'il dit. Des efforts de compréhension

¹⁹ La notion de moindre coût pour l'enquêteur est conforme à la définition de la ponognomie qui vise à réduire le coût-pour-soi des actions que fait l'opérateur à son poste de travail : ici il s'agit de l'enquêteur dans son exercice de compréhension.

pour l'enquêteur se traduisent dans le rythme même de l'interlocution. Ces efforts consistent (avec un coût-pour-soi) à se hisser sur les bords de l'ornière que constitue la manière habituelle de comprendre tel mot.

Cette étude amène à dégager un couple de concepts qui se définissent comme des éléments synchrones dans le processus d'interaction favorisant l'intercompréhension. L'« habitité » d'un mot pour l'enquêteur - qui a ses habitudes limitées - ne peut être enrichie de l'acception du même mot employé, ici et maintenant, par l'enquêté, que par un « déplacement », homologue à celui que l'enquêté lui fait subir en emploi, qui aboutit à un enrichissement, une « habitité nouvelle accrue » du mot pour l'enquêteur. C'est ce « déplacement » que nous avons appelé, à la suite de Socrate, « épiphore »²⁰. Le couple « épiphore » et « habitité nouvelle du mot » sont les principaux ingrédients de l'Unité composite d'intercompréhension, version particulière de notre concept vu plus haut d'Unité composite d'action.

²⁰ Ricoeur parle de cela dans *La métaphore vive* [23]. Socrate indique que la métaphore est le fait d'attribuer certaines qualités d'une chose à une autre chose. Il y a donc une sorte de déménagement. Ce déménagement est nommé épiphore. Chacun sait qu'un déménagement coûte de l'énergie : il faut faire un effort pour comprendre l'autre. Cela suppose un profond respect. (voir aussi Ricoeur, *Soi-même comme un autre* [22]).

2.8. Centre de réadaptation professionnelle

En arrivant au CRP pour prendre mes fonctions de Directeur-adjoint en charge de ce qui se passe, dans la vie quotidienne, pour nos cent quarante bénéficiaires (tous travailleurs ayant la reconnaissance de la qualité de travailleurs handicapés attribuée par la MDPH), j'ai fait une interview de chaque membre du personnel, environ une heure chacun, pour leur entendre dire ce qu'est, pour eux, le CRP. Ils m'ont tous dit que les populations de bénéficiaires étaient de plus en plus gravement « atteintes » par un contexte social lourd avec des déficits multiples (scolaire, intellectuel, cognitif, familial, etc.). J'ai rendu compte d'une première étude au congrès de l'IEA en 2006 [9]. Cette étude a permis de vérifier ces déclarations unanimes. J'en ai fait état dans d'autres CRP de France : c'est la même constatation partout qui revient en écho.

Ces constats justifieraient qu'une définition plus pertinente soit faite des critères statistiques pour en rendre compte. Car il faut peser sur les institutionnels et décideurs (nationaux et européens) en leur montrant ces évolutions : « dix places de 1996 » n'égalent pas « dix places de 2008 ». Les populations qui les occupent rendent plus difficile l'exercice du métier de moniteur de préorientation et de formateur de rééducation professionnelle. Changer les statistiques concernant la population, c'est rendre compte de ces difficultés pour nos personnels et justifier le maintien de tous les postes qui sont effectivement opérationnels grâce à leur dévouement. Il y va de la reconnaissance de notre action.

La FAGERH, notre fédération professionnelle, a pris possession de cette requête et a créé, récemment, un groupe de travail sur les statistiques pour exercer un lobbying encore plus efficace. Cette question

est aussi importante pour tous les autres métiers du social, comme l'attestait le Directeur des Recherches et des Enseignements de l'IRTS de Lille²¹.

2.8.1. Mise en oeuvre

La Loi de 2002-2 a donné un cadre strict à la place que doivent prendre les bénéficiaires dans nos Centres de réadaptation professionnelle. Notamment, ils peuvent donner leur avis dans différents domaines qui concernent le fonctionnement de l'établissement, son confort, les points à améliorer dans l'organisation pour leur rendre le séjour plus agréable et efficace. Sur cette question de l'efficacité, il faut entendre que l'établissement doit chercher à répondre toujours mieux aux besoins. Les institutions de tutelle peuvent le vérifier au nombre de bilans avec solution que nous effectuons à chaque sortie de pré - orientation.

Mais quels sont les effets actuels, par exemple du passage en pré - orientation, sur le cours biographique des bénéficiaires ? Les questionnaires de fin de séjour orientent les réponses sur la qualité des services de l'établissement : pas de place à l'expression de l'effet de la pré - orientation sur la biographie durant le parcours. Notre Centre de pré - orientation est le plus gros (soixante places, les autres atteignent au plus vingt places) et le plus ancien de France (30 ans). C'est donc un Centre de grande expérience, unique en son genre.

²¹ IRTS, Institut Régional du Travail Social. On y forme les éducateurs spécialisés, les assistantes sociales, les aides de vie sociale, etc.

2.8.2. Novations

Au plan de la méthode :

- Le principe méthod(olog)ique est celui de la co-élaboration : les indications données par les bénéficiaires interrogés devraient permettre de percevoir, par un autre angle, le travail de soutien constructif réalisé avec les bénéficiaires non seulement par les moniteurs mais par l'ensemble des personnels.
- Les interviews se passent dans mon bureau, juste avant que le bénéficiaire quitte l'établissement : il a fini sa pré - orientation, il a signé son bilan ; pour lui, ensuite, une autre étape commence.
- Enregistrer un entretien de 20 minutes maximum, une semaine sur deux, et passer une heure et demie à faire la transcription. Le script est envoyé à l'interviewé pour contrôle et autorisation d'utilisation.
- L'hypothèse est faite qu'il y a une trans-formation dans les douze semaines, ce qui a un coût pour la personne (pouvant être énorme, voire insupportable, comme l'attestent les décompensations observées, parfois imprévisibles).
- J'envisage de « prélever » une trentaine de « données », recueil précieux pour établir ensuite l'objet et la méthode de la recherche.

Cette recherche vise à mieux comprendre comment « agit » l'action des moniteurs dans la biographie (ou le curriculum) du bénéficiaire. Son « point de vue » est central pour apprendre à mieux adapter la façon de faire et pour être en phase avec l'esprit de la loi. Elle devrait permettre de voir comment se constitue la ponognomie de bénéficiaire.

Au plan conceptuel, il n'y a pas encore de novation puisque nous n'en sommes qu'au stade de l'étude de faisabilité. On peut penser que les avancées ici ne se feront pas indépendamment des pas qui ont été faits précédemment. En effet, si « ponognomie » est un concept, alors, « en tendance » (selon l'expression de Schwartz lors de ses enseignements de DESS en 1991), il anticipe. S'il en est ainsi, on peut énoncer ce pronostic comme suit : il y a une ponognomie pour le bénéficiaire de pré - orientation comme dans tout autre emploi (actif du temps) ; ce n'est qu'une circonstance particulière de plus validant la généralité de ce concept.

Nous pensons également aux travaux plus ou moins récents d'autres auteurs dont les résultats nous ont été connus récemment. Par exemple, Granger parle de l'intérêt de créer une discipline ergologique [5, p. 12], mais il cite ensuite Henry Lefebvre pour signifier l'importance de sortir du travail (sous-entendu - et ce n'est pas rien - travail dans l'emploi rémunéré, reconnu par les conventions collectives, non privé de liberté, dans un corps sans déficience) pour entrer dans la vie quotidienne, celle-ci ne se résumant pas au (et débordant largement le) travail. Nous avons en CRP une situation unique à étudier. Par exemple encore, les travaux de Rubinstein, le directeur de Léontiev (que j'ai « rencontré » en 1982), Vygotsky (en 1994), Bakhtine (en 1996). Rubinstein a fait « entrer » la psychologie à l'Académie de Sciences de Moscou. Il s'intéresse à la « biographie » dans toutes ses dimensions. Nous avons en CRP une situation unique à observer pour l'avancée dans ce sens afin de répondre mieux aux « attentes ». Mais on peut citer également les travaux de Doray [3], de Honneth [6], de Renaud [21], de Badiou [1], ainsi que les avancées de la démarche ergologique elle-même.

3. Remarques conclusives : la novation

Quelques réflexions pour clore ce périple dans mon cours de vie professionnelle. Si j'ai été amené à inventer l'« autoconfrontation croisée » c'est, à l'écart de l'autoconfrontation ordinaire, par la rencontre fortuite de l'analyse d'une situation et sa force d'évocation pour moi, qui réveille l'invention verbale.

En quelque sorte, l'invention, c'est tordre l'outil initial parce qu'il n'est pas une fin en soi, qu'il ne correspond pas au cas (ni aux hypothèses ni à la situation), qu'on ne travaille bien qu'avec le bon outil et qu'on n'est pas pour un dogmatisme ni élémentaire, ni développé ni même réfléchi²². Au contraire, ajuster l'outil (« appareil » et conditions d'utilisation) pour ce qu'on recherche me paraît être le résultat d'une dialectique entre connaissance (hypothèses à valider ou invalider) et expérience du travail (situation, toujours plus complexe qu'il n'y paraît).

Ma compréhension de certains éléments rencontrés sur mon « chemin-faisant » m'a amené à créer des notions telles que « Unité composite d'action », « dimension collective de l'activité individuelle », « ponognomie », « Unité composite d'intercompréhension », « couple habitité-épiphore », « principe

²² Clin d'oeil au titre des trois volumes de Theureau sur le Cours d'action.

méthodique de co-élaboration », « autoconfrontation chiasmatisée ou croisée ». Il a fallu cerner ces notions au plus près, par une définition simple mais puissante, et préciser certaines de leurs propriétés ou caractéristiques. Quand on emploie le mot « ergonomie », se souvient-on toujours que son inventeur fut le biologiste Wojciech Jastrzebowski, en 1857 ? Comme quoi, un concept auquel on ne sait même plus y attacher le nom de l'inventeur n'est pas pour autant déprécié, moins précieux : au contraire, c'est un concept libre qui continue d'être utile, utilisable et utilisé.

Christophe Dejours, dans un petit opuscule de l'INRA [2]²³, dit qu'il faut maintenant espérer que des postes de direction en entreprise soient occupés par des gens qui ont la fibre du chercheur (inventeur) : ça pose la question de la gestion de leurs inventions, de la publication à leur nom.

Selon moi, la recherche n'est pas une affaire de chercheur. C'est une affaire collective, d'autant plus qu'elle n'inclut pas que les chercheurs (patentés). Et c'est essentiellement une fabrique des conditions de la novation par un inventeur. La recherche est une condition collective à la novation par un inventeur. Si des concepts ou notions créées par l'inventeur sont repris ensuite par d'autres, quel bonheur !

²³ Des recherches à l'INRA sont très importantes, dans les domaines de la transmission d'expérience, les interactions verbales et la didactique, desquelles on peut continuer de s'inspirer. Ce n'est pas par hasard si un premier colloque européen en didactique professionnelle été organisé en décembre 2009 à Dijon sur un site réputé de l'INRA.

Références bibliographiques

- [1] BADIOU A., 1988, *L'être et l'événement*, Paris, Seuil
- [2] DEJOURS C., 2003, *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel - Critique des fondements de l'évaluation*, Paris, INRA
- [3] DORAY B., 2006, *La dignité - les debouts de l'utopie*, Paris, La Dispute
- [4] FAÏTA D., 1996, « La conduite du TGV : exercices de style », in « Le chercheur et la caméra », *Langage et Travail*, cahier n° 8
- [5] GRANGER G-G, 1988, *Essai d'une philosophie du style*, Paris, Odile Jacob
- [6] HONNETH A., 2008, *La société du mépris*, Paris, La Découverte
- [7] JEFFROY F., 1987, *Maîtrise de l'exploitation d'un système micro-informatique par des utilisateurs non informaticiens - analyse ergonomique et processus cognitif*, Thèse de doctorat d'ergonomie, Université Paris 13
- [8] ODDONE I., RE A., BRIANTE G. (tr. Fr., 1977), *Redécouvrir l'expérience ouvrière*, Paris, Éditions Sociales
- [9] PELEGRIN B., 2006, *Qui sont les bénéficiaires des Centres de pré-orientation et des Centres de rééducation professionnelle ?* International Ergonomic Association, Maastricht
- [10] PELEGRIN B., 1998, *Quand Faire, c'est faire dire - Mot-à-soi et mot d'autrui : de l'unité composite d'intercompréhension (apport de l'écoute hyperactive et de l'autoconfrontation de l'Enquêteur)*, mémoire de DEA en Sciences du langage et de la communication, Université de Provence

- [11] PELEGRIN B., 1998, « La conception comme pratique formative », in *Performances*, n° hors série « analyse ergonomique du travail - Formation et changements dans les situations de travail », pp. 49-52
- [12] PELEGRIN B., 1997, *La conception comme pratique formative*, XIII^{ème} congrès de l'IEA, Tampere (Finlande), Vol. 1/7, pp. 408-410
- [13] PELEGRIN B., 1997, « Formaliser l'expérience : écrits professionnels et écrits poétiques », *Bulletin du CERTEIC*, n°20 - Gerico, université de Lille III, pp. 53-76
- [14] PELEGRIN B., 1995, *Une expérience d'ergonomie de conception dans une entreprise d'insertion par l'économique*, avec A. Martin et M. Bodinier - XXX^{ème} congrès de la SELF, Bayonne, Actes du congrès, pp. 601-607
- [15] PELEGRIN B., 1994, « Bûcherons salariés payés à la tâche », in *Paroles de médecins du travail : précarité, précarisation et santé*, ouvrage collectif, Paris, Syros
- [16] PELEGRIN B., 1993, *La prévention est une ressource*, communication au XXVIII^{ème} congrès de la SELF, Genève
- [17] PELEGRIN B., 1992, « Le segment forestage de la filière bois », Convention AES/031/91/001 - étude des enjeux socio-économiques de l'évolution du maillon forestage de la filière bois en vue de faciliter l'accès et la stabilisation de la main d'œuvre dans ce segment de la filière
- [18] PELEGRIN B., 1992, « Entre les mots et les faits : un fossé », mémoire de DESS APST, Université de Provence
- [19] PELEGRIN B., 1990, « Chanter les voies », communication au XXVI^{ème} congrès de la SELF, Montréal

- [20] PINSKY L., THEUREAU J., 1982, *Activité cognitive et action dans le travail*, Tome 2 : *Éléments et événements du travail infirmier*, Collection de Physiologie du travail et ergonomie, N° 73, Paris, CNAM
- [21] RENAUD E., 2004, *L'expérience de l'injustice*, Paris, La Découverte
- [22] RICOEUR P., 1990, *Soi-même comme un autre*, Paris, Seuil
- [23] RICOEUR P., 1975, *La métaphore vive*, Paris, Seuil
- [24] SCHWARTZ Y., 1997, « Travail et ergologie », in *Reconnaitances du travail*, Paris, Presses universitaires de France
- [25] SCHWARTZ Y., 1988, *Expérience et connaissance du travail*, Paris, Messidor-Éditions Sociales