HAL
open science

Conclusion : Un essai de définition conceptuelle

Maryvonne Holzem, Jacques Labiche

To cite this version:

Maryvonne Holzem, Jacques Labiche. Conclusion : Un essai de définition conceptuelle. Jun 2004. sic_00001242

HAL Id: sic_00001242

https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001242

Submitted on 8 Dec 2004

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Conclusion

Maryvonne Holzem[1], Jacques Labiche[2]

[1] Dyalang FRE CNRS 2787 Université de Rouen, [2] PSI FRE CNRS 2645 INSA & Université de Rouen

Maryvonne.Holzem@univ-rouen.fr
Jacques.Labiche@univ-rouen.fr

1. Un essai de définition conceptuelle

En préambule, nous serions tentés de recadrer le rôle et la place qu'il convient d'accorder aujourd'hui à la notion de document dont nous avons pu constater, par le biais des terrains investis, l'insertion dans les pratiques sociales et économiques. Nous pourrions alors reprendre avec force le constat fait par Yves Gambier en 1991 [GAM91] lorsqu'il rappelait ; que la terminologie ne pouvait être coupée de la pratique sociale, ce qui aujourd'hui semble être admis ; que la notion de domaine devait être appréhendée comme *synergie de logiques* autour d'un but à atteindre, ce que nos études de terrain ont confirmé ; et « *qu'à l'industrie traditionnelle consommatrice d'énergie et de main d'œuvre succède une industrie dont la matière première devient d'avantage le flux d'information, distribué en réseaux*. » [sic], ce qui illustre bien l'intérêt et l'enjeux de nos regards croisés sur cette notion. Nous avons mis la notion de flux au centre de nos approches afin de mieux cerner les usages émergeant autour du document.

Nous ne reconvoquerons pas ici la notion de *document métier* qui, bien qu'il s'agisse d'un générique commode à interroger, nous semble comme tout générique, appauvri sur le plan sémantique, étant donné que dans son mouvement ascensionnel il s'abstrait d'une dénomination référentielle pour devenir une sorte d'indéfini [KLE90] : une activité fait intervenir plusieurs corps de métiers . Nous retrouvons sur nos deux terrains cette montée en généricité perceptible sur le plan lexical qui accompagne le processus de légitimation. Mais au moment de conclure, nous voudrions évoquer, la notion de *document technique* pour partager quelques unes

des analyses des linguistes, sociologues et psychologues qui se sont efforcés d'en présenter les principales caractéristiques, notamment sous l'angle des *discours procéduraux* .

Le document situé dans une pratique sociale peut-il être assimilé à un document technique ? Nous serions, bien entendu, tentés de répondre par l'affirmative à cette question, mais surtout d'en lister les caractéristiques propres :

- Utilisation de la forme affirmative plutôt que négative. [WRI77]
- Préférer la répétition plutôt que l'emploi d'anaphores et de synonymes [KOC91]
- La lecture n'est pas la finalité du document, elle n'en constitue qu'une étape [HEU 01]
- Le respect des consignes scripturales constitue l'un des enjeux sociaux de la lecture [FAY02]
- Les documents techniques débouchent sur une action [FAY02] [HEU01]
- Ces textes visent à régler un comportement individuel ou collectif [ADA01]
- Ces textes sont à la jonction entre action verbale et action dans le monde [ADA01]

Nous pourrions poursuivre la liste, notamment en ce qui concerne le statut des énonciateurs, l'importance de la valeur illocutoire dans ce type de discours etc. mais nous préférons donner la parole à nos terrains afin de mieux cerner leurs points de convergence et ainsi pouvoir offrir des éléments constitutifs d'une définition du genre.

2. Un document-activité

2.1. Un discours positivé

Si la forme négative intervient au cours de l'entretien RMI : *vous n'avez pas travaillé*, comme le souligne l'assistante sociale, la négation disparaît obligatoirement du formulaire étant donné que le but visé par l'entretien est d'objectiver le demandeur en lui trouvant, par déduction, une catégorie correspondant à sa situation : s'il n'a pas travaillé, c'est qu'il est encore étudiant, par exemple. Dans le processus de transformation d'un mémoire technique en demande brevet, la marque de la négation apparaît mais de façon positivée, afin de démontrer que *l'invention ne présente pas ces inconvénients*.

2.2. Un travail collaboratif organisé autour d'un expert :

En reprenant les propos de la contribution « trois regards disciplinaires sur le RMI et les documents », nous pourrions dire que pour *engager et maintenir l'échange, il ne suffit pas d'être présent physiquement, il est nécessaire d'être présent les uns pour les autres*.

Qu'il s'agisse de la demande brevet ou bien du formulaire RMI, les experts (Assistantes Sociales, Ingénieurs Brevet) assurent cette fonction bienveillante, les

usagers (demandeurs du RMI, Inventeur) l'attendent et collaborent en vue d'un résultat attendu.

2.3. Des contraintes pragmatiques prégnantes :

Qu'il s'agisse de l'un ou l'autre des terrains, des enjeux sociaux (RMI) et/ou économiques (répercussions attendues de l'acceptation du brevet et coût de la prestation de l'ingénieur) pèsent sur l'interprétation qui sera faite du document ; donc également sur sa conception ?. Cette marge d'interprétation est alors fortement contrainte par l'emploi de marques linguistiques, participant du processus de désambiguïsation du discours (à l'exemple de la répétition du connecteur référentiel *selon* dans la revendication brevet ou bien du gommage des particularismes **du** demandeur RMI pour le faire reconnaître comme **un** demandeur standardisé).
Le document doit être présenté à l'identique ce qui conduit à une stabilisation de sa forme structurelle en fonction de contraintes sociales externes. Prenons comme exemple la rubrique du formulaire qui dénomme l'ensemble des lieux où pourraient se trouver aujourd'hui un demandeur qui n'aurait pas de résidence fixe : *étudiant, stagiaire non rémunéré, hospitalisé, en détention, vie dans une association de droit ou de fait*…[…] *autre. Précisez (caravane, squat, sans abri)* (extrait du formulaire). De ce point de vue, la stabilisation de la forme comme du fond n'est que temporaire, elles est dictée par les situations les plus diverses dans lesquelles peuvent évoluer la demande.
Le travail de réduction de la personne en type, s'accompagne d'une réduction des qualificatifs relatifs à cette personne, pour une mise en conformité en fonction des attendus institutionnels. L'activité professionnelle considérée dans ces deux cas met en œuvre un travail de désambiguïsation par un travail de réduction des formes employées.
Dans le processus de passage du monde scientifique au monde technico-juridique, les auteurs de l'article sur le brevet ont souligné la disparition des anaphores et le travail de mise en conformité sur le plan juridique. Or comme chacun sait, cet espace normé est en remaniement constant sous les coups d'une concurrence mondiale exacerbée et de l'extension des domaines brevetables. Les précautions langagières attenantes à cet environnement n'en sont que plus délicates.

2.4. Difficulté d'approche des terrains et d'interprétation hors de ces terrains

Nous avons signalé dès l'introduction les difficultés que nous avons rencontrées pour nous saisir des documents nécessaires aux études de terrain. Nous avions également proposé de constituer cette difficulté en spécificité du document au sein d'une sphère organisationnelle. Cette spécificité est confortée par les différentes contributions. Mais en plus des restrictions dues à la confidentialité ou à la propriété industrielle, se pose ici le problème de l'interprétation hors sphère organisationnelle. De fait comment ces documents peuvent-ils faire sens lorsqu'il sont lus hors contexte, d'une part, et par des non initiés d'autre part ? Un chercheur rédacteur du mémoire technique ne déclare-t-il pas *ne plus reconnaître son bébé une fois son*

invention traduite en terminologie juridique industrielle (cf article sur le document brevet). Que dire du demandeur RMI, qui comme chaque citoyen, se retrouve confronté au langage de l'administration. Dans un cas comme dans l'autre, le professionnel assure un rôle de traducteur, et si le formulaire comme le document brevet est bien au cœur des échanges discursifs, il n'en est pas le reflet. Le professionnel se gardera bien d'y faire figurer les remarques des demandeurs, si celles-ci sont, selon lui, hors des terrains administratifs ou technico-juridiques.

De ce point de vue, la rédaction du *document-action* que nous avons tenté d'observer, pourrait presque être vue comme un processus de vulgarisation inversé. Le professionnel, à l'instar du troisième homme en vulgarisation scientifique décrit par Daniel Jacobi [JAC84], assure une médiation par le biais d'une reformulation, à cette différence près, que le fruit de son travail en s'éloignant du demandeur et du contexte de production, n'en devient que plus difficile à interpréter hors des sphères institutionnelles visées.

2.5. Un document action dans une sphère d'activité.

Le terme de sphère utilisé par les différentes disciplines montre que l'utilisateur est entouré ; que l'homme, le lecteur, l'utilisateur est avant tout être social.

Nous savions qu'un point incontournable pour le développement de notre approche pludisciplinaire tenait en l'analyse des interactions entre un corpus de documents et des communautés d'intérêt constituées au sein d'organisations. Nous avons alors tenté d'évoquer ces communautés dans leurs interactions plurielles et de mettre des pointeurs permettant de tracer le parcours du document-action au sein de sphères d'activités afin de mieux cerner le rôle et l'identité des acteurs (de chaque infosphère) dans leurs interactions ciblées.

Nos descriptions de terrains nous ont permis de constater les changements d'état lors du processus d'éditorialisation. Le cycle de vie du document nous a amenés en effet à ne plus considérer le document en tant que tel, mais du point de vue des stratégies d'acteur mises en place. Ce qui nous a conduis à une meilleure connaissance :

- des pratiques langagières en fonction des normes et pratiques sociales en vigueur,
- de la gestion des flux documentaires, des contraintes propres au système d'information considéré qui font du document un élément déclenchant dans un contexte donné au sein d'une sphère d'activité.

Le document comme ensemble de données intermédiaires dans un processus de transformation, devient le support du flux trans-fonctionnel que nous cherchons à modéliser.

Une réflexion : Le document est porteur de sens

Ce sens, si ce devait être un but, une chose que l'on recherche, est dépendant de ce que l'on attend. Mais ce sens, devenu compréhension peut-il faire sens ? Sens pour qui, et pour quoi ? Toute la question est là. Qu'attendre de ce document mais en même temps qu'attendre de celui qui le lira ?
La question qui se pose : **à quoi sert ce document**, plutôt qu'à qui. La personne à qui il servira se situera par rapport à l'utilité qu'elle en aura.
Et alors ? Qu'en faire ? Il doit être complet, s'il doit toujours servir.
Quelles sont les clefs ? Les clefs seraient bien avisées de livrer leur secret à l'apparition de l'information.
Justement **il y a des codes**. Des codes et des clefs qui sont dépendantes des buts, qui ne sont pas les mêmes pour tout le monde Ainsi il y a des informations et des éléments d'appréciation de l'information. Des données et des connaissances a priori sur ces données pour évaluer l'information qu'elles recèlent.
Le document doit être complet si l'on veut la transmettre. L'intention, l'émotion, l'atmosphère, la couleur ... Pourquoi la couleur ? Parce qu'il faut bien un ou des éléments pour ressentir quelque chose. Ce peuvent être d'autres éléments, mais il est difficile d'évaluer la quantité d'information que peut délivrer un document.

Comment distinguer ? Interpréter. Et ré-interpréter ?
Mais avec des connaissances a priori.
Comment acquérir ces connaissances ?

Les pratiques sociales autour du document sont-elles une issue ?
Tel était peut-être l'enjeu dans l'AS document et organisation ?

Bibliographie

[GAM 91] Gambier, Y. : "Présupposés de la terminologie : vers une remise en cause" Cahiers de Linguistique Sociale : Terminologie et sociolinguistique ; vol 18, pp31-58 (1991).
[WRI 77] Wright, P. : "Presenting technical information : a survey of research findings" ; Instructional science, 6, pp 93-134(1977)
[KOC91] Kocourek, R. "La langue française de la technique et de la science" ; Brandester Verlag, 2ème édition (1991)
[HEU 01] Heurley, L. : "Du langage à l'action : le fonctionnement des textes procéduraux"; Langages, n° 141, pp 64-79 (2001)
[FAY 02] Fayol, M. : Les documents techniques : bilan et perspectives ; Psychologie Française, n° 47-1, pp 9-18 (2002)
[ADA 01] Adam, J-M. : types de textes ou genres de discours ? Comment classer les textes qui disent de et comment faire ? Langages, n° 141, pp 10-27 (2001)
[KLEI 90] Kleiber, G., Tamba, I. : " L'hyponymie revisitée : inclusion et hierarchie "; Langages , Vol 98, n° 7 ,pp 7-32 (1990)
[JAC84] Jacobi, D. : "Recherches sociolinguistiques et interdiscursuves sur la diffusion et la vulgarisation des connaissances scientifiques". Doctorat d'état 2 vols.Université de Besançon (1984)