

Rencontre avec Michèle LACOSTE (27 Février 2001)

J.T. : Les rencontres avec l'ergonomie que nous essayons de saisir à travers cette rubrique sont de multiples sortes. Nous poursuivons avec toi une première série d'entretiens qui concernent des rencontres relativement anciennes qui se sont prolongées en fréquentation à long terme. La première fois que je t'ai rencontrée, c'était début 1980, lorsque tu es venue avec une collègue faire, dans une petite salle du Laboratoire de Psychologie du Travail de l'EPHE et pour les enseignants et chercheurs de ce laboratoire et du Laboratoire de Physiologie du Travail et d'Ergonomie du CNAM, deux ou trois conférences sur ce que la sociolinguistique et l'analyse conversationnelle pourraient éventuellement apporter à l'étude du travail. Je suppose que, si c'était ma première rencontre avec ces domaines de recherche, ce n'était pas ta première rencontre avec l'ergonomie. Ma première question est donc : comment cela a-t-il commencé ?

M. L. : J'ai commencé par étudier parallèlement la sociologie, l'anthropologie et la linguistique, puis je me suis spécialisée dans ce dernier domaine, fin des années 60. Mon premier poste à l'université, en 1972, était en linguistique. Mais à côté de l'enseignement universitaire traditionnel, je me suis trouvée engagée dans un projet de formation continue d'instituteurs en "linguistique appliquée", dans la perspective de ce que l'on appelait alors la "rénovation" de l'enseignement du français à l'école élémentaire. Cet engagement, que je partageais avec une petite équipe, nous a conduits d'une part à mettre en œuvre ce qu'on peut appeler une "recherche-action", d'autre part à développer progressivement une conception du langage adaptée aux questions que nous nous posions. Nous avons travaillé sur l'école avec une dominante de recherche-action : observation prolongée de classes, participation à la vie pédagogique, formation d'instituteurs, conseillers pédagogiques, etc. Ce projet d'enseignement et d'intervention se doublait d'un programme, plus théorique, d'exploration de champs langagiers divers.

Sur l'école, il s'agissait à la fois d'analyser la communication pédagogique (maître-élèves) en la situant au sein d'une communication plus vaste, comme l'enseignait l'ethnographie de la communication, mais aussi d'analyser l'enseignement de la langue, qui reposait souvent sur une vision normative et décontextualisée du langage. Ceci se passait dans un contexte très critique à l'égard de l'école - on se rappelle les écrits de Bourdieu, Passeron, Baudelot, Establet - où étaient dénoncées la reproduction voire l'aggravation des inégalités sociales qu'elle exerçait. Au contact des réalités observées, notre point de vue était plus nuancé : à côté de phénomènes d'inculcation, de relégation, de "violence symbolique", le travail des instituteurs nous est apparu comme souvent remarquable, et tout en insistant sur la nécessité d'une vision moins normative du langage, notre idée était plutôt de travailler avec eux à améliorer leur enseignement. Posture qui nous a fait alors taxer de "réformistes", mais qui, si on y songe après coup, n'est pas éloignée de la perspective d'un ergonome. Nous sommes donc allés observer des classes - découvrant les problèmes de l'observation (épistémologiques, éthiques, pratiques ...) : comment se présenter ? Quel point de vue adopter ? Que noter ? Y compris dans les détails techniques : quels observables, comment enregistrer, comment transcrire ? L'observation nous servait à critiquer les pratiques - avec les instituteurs volontaires - et à tenter d'élaborer avec eux des projets pédagogiques.

Cette recherche sur l'école s'est accompagnée d'une réflexion plus générale sur le langage. Elle nous a amenés à nous éloigner des théories dominantes à l'époque - structuralistes, générativistes - et à nous tourner du côté de courants qui prenaient consistance aux Etats-Unis, comme la sociolinguistique, la dialectologie sociale, l'analyse de conversation, dont le point commun était d'ancrer le langage dans son contexte social. Les perspectives et les théories différaient entre elles, mais quelques idées clefs émergeaient de cette autre manière d'aborder le langage : observer les usages, faire une place à la variation, tenir compte des "situations" (avec une réflexion sur la notion de "situation" qu'on retrouvera en ergonomie plus tard) etc... Le lien intime entre langage et situation a joué un rôle central : pour comprendre le langage, il faut passer par des situations et pour comprendre les situations,

{R33} THEUREAU J. (2001) Rencontre avec Michèle Lacoste, Bulletin de liaison de la SELF, 121 : 39-45.

le langage est le plus souvent indispensable. Pour notre groupe de recherche (C. Bachmann, J. Simonin, C. Dannequin, etc.), l'exploration des situations sociales passait également par des "domaines" et des "institutions", cette fois sous l'influence de la pensée française de l'époque, notamment, en ce qui me concerne, de Michel Foucault, qui incitait à décrypter les dispositifs de pouvoir. Explorer le langage dans des situations marquées à la fois par des activités quotidiennes et l'exercice de pouvoirs institutionnels, voilà qui dessinait un programme d'enquête.

Personnellement je me suis spécialisée dans le secteur médical, et plus spécialement, les rapports médecin/malade à l'hôpital. Au départ il n'y avait ni demande ni commande, j'étais plutôt dans une posture critique : montrer et déconstruire le "pouvoir" médical dans ses effets quotidiens sur le devenir des patients. Ce qui était neuf à l'époque, c'est que mon intérêt n'allait pas aux discours des médecins ou des malades (livres, déclarations, interviews..) mais à leurs paroles-actes en situation. Je pense avoir été l'une des premières à introduire le magnétophone dans une consultation hospitalière : les sociologues de l'époque n'en avaient pas l'idée, les ergonomes non plus. Ce travail, qui a été ma première recherche approfondie, a bénéficié des apports des courants américains. En 1973, notre petite équipe, s'est offert un séjour aux USA, notamment à Ann Arbor où une "Ecole d'Eté" de plusieurs semaines a réuni de manière exceptionnelle, les gloires montantes qu'étaient Labov, Goffman, Cicourel, Gumperz, Sacks et Schegloff et bien d'autres. C'est ce qui nous a ouvert sur des réflexions, des méthodes, des contacts interdisciplinaires et nous a engagés dans l'analyse des conversations. C'est en m'appuyant sur celle-ci que j'ai analysé les consultations médicales hospitalières comme des dialogues à la fois coopératifs et conflictuels. À l'époque, on s'intéressait beaucoup aux conflits et l'on n'avait peut-être pas tort ! Aujourd'hui, je suis frappée rétrospectivement de ce que l'idée de "travail" n'était pas présente : ces communications renvoyaient pour nous à des activités, des règles, des normes, des processus, des professionalités, mais pas à du "travail". En revanche, nous avions bien l'idée que la communication était incorporée et située. J'ai essayé d'introduire une analyse de l'espace dans la consultation médicale (= rôle des mouvements, postures, distances dans la communication). Je me posais aussi la question de l'émotion, très discutée aujourd'hui, car il y avait des gens qui se trouvaient dans des situations de "crise" difficiles à soutenir pour moi, observatrice. La description était tournée vers la production concrète de la parole dans un déroulement, vers le travail interprétatif des interactants, à partir des études de Sacks sur la catégorisation, sur les inférences locales. La considération du langage comme production institutionnelle idéologique n'a pas été reprise dans l'analyse ergonomique, elle a plutôt intéressé les sociologues, mais tout le reste a été réinvesti dans l'étude du travail.

J.T. : C'était aussi dans la lignée de l'ethnométhodologie de s'intéresser, au-delà d'une activité, aux discours oraux ou écrits qui lui sont liés, afin d'éclairer l'institution dans son ensemble.

ML : C'est moins l'ethnométhodologie qui m'a influencée que les travaux de Foucault - les dispositifs langagiers et corporels ; l'analyse de conversation n'allait pas exactement dans ce sens là ((JT : Garfinkel tout de même // ML : Oui, en partie). Pour moi, en tout cas, l'expérience de l'école, de la médecine m'a conduite à ancrer mes investigations dans des "domaines", des "secteurs", en rapportant le langage à des socialités, des cultures, des contenus, à la différence des projets formalistes de grammaires de l'interaction, qui ne m'ont jamais tellement intéressée, même si j'ai pu les utiliser.

J.T. : C'est alors que tu rencontres l'ergonomie ?

ML : On y arrive... Ma rencontre avec l'ergonomie, vers la fin des années 70, est largement de l'ordre de la contingence, puisqu'elle a résulté de discussions avec Maurice de Montmollin, qui enseignait dans la même UFR que moi à l'Université Paris XIII. Pas totalement un hasard quand même, car, pour différentes raisons, l'ergonomie avait à l'époque en France un certain pouvoir d'attraction à l'extérieur de ses frontières.

{R33} THEUREAU J. (2001) Rencontre avec Michèle Lacoste, Bulletin de liaison de la SELF, 121 : 39-45.

J.T. : L'ergonomie ou le travail ? L'usine constituait aussi une préoccupation dans l'air du temps. Peut-être, évidemment, que l'idée réformiste était plus difficile à défendre encore relativement à l'usine que relativement à l'école.

ML : Disons l'analyse du travail ergonomique. A l'époque, le travail était encore quasi-exclusivement associé à l'usine, au monde ouvrier, à la chaîne. Malgré certaines traditions sociologiques (Friedmann, quelques "établis" etc...), le monde du travail nous apparaissait comme un univers impénétrable, où il n'était pas question d'intervenir comme analystes, sinon lors des grèves... ! D'ailleurs, dans notre groupe de recherche, nous avons travaillé sur les discours des ouvrières de Lipp lors de leur grande grève, mais pas sur les situations de travail. S'il y avait deux univers que je n'avais pas l'idée de rapprocher c'était bien le travail à l'usine et le langage. Quand j'ai rencontré Maurice de Montmollin, vers 1977, j'ignorais l'existence de l'ergonomie. Il s'est trouvé que lui cherchait à élargir sa réflexion sur le travail - dans l'idée que le travail ce n'est seulement des gestes, des temps et mouvements, des tâches techniques, mais aussi un univers de signification et d'"intelligence". Il avait notamment un souci méthodologique : asseoir l'analyse du travail sur des données objectivables - observables - mais plus riches et plus variées ; le langage l'a immédiatement intéressé. De mon côté, j'ai été sensible à l'élargissement que représentait le monde de l'usine, dans lequel je n'aurais pas espéré pouvoir pénétrer. En allant sur le terrain, très vite, j'ai ressenti un choc : l'activité de travail formait un tout extrêmement fort, le langage n'était plus autonomisable, l'idée de "contexte" prenait un sens beaucoup plus lourd. Cela a été un événement, l'appel à une autre démarche, à un tournant théorique. Grâce à Maurice de Montmollin aussi, j'ai découvert l'ergonomie française, les travaux menés autour de Alain Wisner, notamment ceux d'Antoine Laville, de Catherine Teiger...

La perspective ergonomique a renouvelé pour moi la réflexion méthodologique, d'abord lors d'une étude dans un atelier chez Colgate, de façon exploratoire, et ensuite, grâce à Leonardo Pinsky et toi, dans notre étude sur les Caisses d'Action Sociale d'EDF, de manière beaucoup plus réfléchie. A Colgate, l'étude, lancée par Maurice de Montmollin, portait sur un travail ouvrier, dans un environnement bruyant, dangereux, avec des opérateurs et opératrices fatigués, voire épuisés, dans lequel le langage était loin d'être l'essentiel. Ce qui changeait le regard. Mais ce qui m'a frappée, c'est qu'il y avait tout de même des interactions, y compris langagières, auxquelles les ergonomes n'avaient pas spécialement prêté attention jusque-là. Une étude dans cet atelier était donc en cours, menée sur le terrain par les étudiants de Maurice, un petit groupe travaillant sur les régleurs, un autre sur les ouvrières. Les deux groupes avaient récolté des visions de l'atelier en partie différentes et qui, évidemment, ne conduisaient pas nécessairement aux mêmes conclusions. Cela m'a d'ailleurs rendue interrogative sur les affirmations optimistes de certaine ergonomie, selon lesquelles il y aurait à tout une solution scientifique englobant tous les points de vue.

J.T. : Ne peut-on pas dire plutôt que l'ergonomie peut présenter aux différents protagonistes d'une situation de travail une analyse de cette dernière dont certains aspects - et peut-être surtout les relations entre eux - avaient jusque-là échappé aux uns et / ou aux autres, afin que leur dialogue aboutisse à des solutions communément considérées, sinon comme satisfaisantes, du moins comme traduisant des compromis provisoires valables.

M.L. : Mais alors, il vaudrait mieux parler de contribution de l'ergonomie à la construction d'un débat éclairé - "rationnel" si l'on suit Habermas - entre les divers protagonistes, et pas d'une réponse scientifique objectivement meilleure.

J.T. : Jusque-là, tu n'avais pas abordé la question de la cognition, c'est-à-dire de la manifestation et de la création de savoirs.

M.L. : C'est à travers l'ergonomie que je l'ai vraiment abordée. Pour les consultations médicales, je m'étais posé la question du "savoir spécialisé" et du savoir "profane",

{R33} THEUREAU J. (2001) Rencontre avec Michèle Lacoste, Bulletin de liaison de la SELF, 121 : 39-45.

mais ne l'avais pas traitée, ne sachant pas comment le faire. Maurice de Montmollin avait organisé autour des étudiants qui étaient sur le terrain de Colgate des séances de travail avec des chercheurs comme Rodolphe Ghiglione, J. B. Grize, dont j'avais suivi les cours sur la "Logique Naturelle", et quelques membres de notre groupe recherche sur le "Langage et les interactions sociales" de l'Université Paris XIII. Nous avons incité les étudiants à déborder un peu le domaine habituel de l'analyse du travail et à suivre les réunions de la hiérarchie sur des questions d'organisation, de calcul de rendement, ainsi que les réunions d'atelier qui leur faisait suite. A travers ces réunions, qu'ils avaient enregistrées, ils ont pu saisir des contradictions éclairantes pour leur étude. D'autre part, à la demande de l'entreprise, ils avaient enregistré des entretiens avec les régisseurs et ouvrières sur la sécurité. Ces entretiens nous ont paru intéressants à analyser dans leur construction linguistique, ce qui à l'époque n'était pas vraiment usuel.

C'est à la suite de cette première étude que nous avons pu entreprendre une recherche plus ciblée et plus approfondie sur les aspects cognitifs du travail de ces mêmes ouvriers et ouvrières (notamment la pénibilité cognitive résultant, de la dépendance par rapport à la machine, des calculs de rendement mais aussi du manque de formation). Ils étaient d'accord, l'entreprise aussi, même si la demande était faible – il y avait bien officiellement une demande concernant la formation, et l'on a contribué à des propositions, mais peu après, nous avons appris que l'usine allait fermer ! Entre parenthèses, l'ergonomie est par définition tournée vers la conception et la transformation des situations de travail, c'est même ce qui la caractérise par rapport à d'autres disciplines universitaires. Mais, d'après ce que j'ai pu voir, bien des études et recherches ergonomiques n'ont pas vraiment de suite.

J.T. : Ne peut-on pas dire la même chose des processus de conception eux-mêmes ? Combien ai-je vu des processus de conception engagés, dans lesquels même on avait eu l'idée d'inclure des ergonomes, qui se sont arrêtés en cours de route. Si l'on fait un jour le recensement des processus de conception avortés et des études ergonomiques immédiatement remises dans les placards, il faudrait sans doute examiner quelles fonctions ils ont cependant remplies : essais préalables transformés ensuite (pour prendre le langage du rugby) ? formation sur le tas des concepteurs et ergonomes ? rideau de fumée pour camoufler aux yeux des salariés telle ou telle manœuvre industrielle ou financière ? etc....

M.L. : C'est une question qui me préoccupe de plus en plus... Donc, du côté des effets pratiques, cette deuxième étude à Colgate, que j'ai menée personnellement, a été assez décevante, mais très enrichissante au plan intellectuel. A l'époque, la question des savoirs au travail, des compétences, était peu traitée par les ergonomes. Que dire en effet des savoirs sans verbalisations ? Or, pour bien des psychologues, le langage était objet de méfiance : il "déformait" les savoirs en les "explicitant".. De mon côté, venant de la sociolinguistique, je pensais que tout discours est construit et adressé et qu'il faut faire avec ! Pour cette étude Colgate, mon objectif, limité, était de rapprocher tant que faire se peut les verbalisations de la situation d'action et donc d'enregistrer les opérateurs sur leur machine et non pas en dehors, comme le faisaient la plupart des chercheurs qui recueillaient la parole des opérateurs. Nous avons recueilli à la fois des verbalisations en situation et des communications, par définition situées. C'est à la suite de cette étude que j'ai rencontré dans un colloque Leonardo Pinsky, qui avait recueilli à l'INSEE - et analysé avec toi - des verbalisations simultanées de la part d'opératrices de saisie-chiffrement du recensement et que nous avons commencé nos échanges.

J.T. : De 1980 à 1983, tu poursuis cette recherche à Colgate et l'exploitation de ses résultats. Tu poursuis aussi avec Maurice les échanges avec Grize et son équipe, auxquelles vous associez rapidement Leonardo Pinsky et moi-même. Personnellement, je garde un souvenir heureux de cette période, dans laquelle, finalement, tu joues un rôle de conseillère en littérature scientifique hors ergonomie et de discutant des recherches ergonomiques de Leonardo, moi et d'autres. Enfin, début 1983, après une discussion avec toi à propos de ce que j'avais tiré de ma découverte récente des travaux d'Alfred

{R33} THEUREAU J. (2001) Rencontre avec Michèle Lacoste, Bulletin de liaison de la SELF, 121 : 39-45.

Schutz qui t'intéressaient depuis longtemps, tu me signales l'ouvrage sur l'analyse de l'action qui venait de paraître aux éditions de la Maison des Sciences de l'Homme et à Cambridge University Press, ouvrage décisif pour moi, puisqu'il me fait connaître von Cranach et la méthode d' "autoconfrontation" qu'il avait mise au point dans le cadre de sa théorie de l' "action dirigée vers un but". C'est après un voyage que nous avons fait ensemble à Berne pour rencontrer von Cranach et son équipe, que Leonardo, toi et moi collaborons plus étroitement, avec Maurice de Montmollin, divers étudiants en thèse et chercheurs, sur le terrain ou en dehors, que ce soit à travers le Laboratoire "Communication & Travail" (titre choisi pour le dernier congrès de la SELF) et le Groupe "Modèles d'Analyse des Situations de Travail" (MAST). Durant cette période, de 1983 à 1991, tu apparaissais comme menant, avec ta spécificité, des recherches en ergonomie, même si tu faisais un tas d'autres choses à côté. Si tu es d'accord avec ce résumé rapide de ce dont je me souviens, pourrais-tu préciser aujourd'hui ce qui te reste de l'expérience de cette période ?

M.L. : J'en retiens d'abord un grand bonheur de "découverte", de confrontation à des "terrains" très divers, de rapports souvent passionnants avec les gens au travail (que j'ai toujours eu un peu de mal à appeler "opérateurs"), mais aussi l'angoisse stimulante qui accompagne toute intervention, et les discussions du soir entre nous qui nous permettaient de réfléchir à ce qui se passait. Il y eut un effort de recherche méthodologique, qu'on a en grande partie mené ensemble. Sur les communications de travail, je vous ai sans doute apporté une expérience et un regard autre et, de votre côté, vous m'avez fait bénéficier de votre réflexion sur l'auto-confrontation et de l'élaboration méthodologique rigoureuse et féconde que vous en avez faite, et que j'ai en grande partie adoptée. C'est un point qui n'est pas secondaire, car il renvoie à une posture scientifique : certains courants, comme l'analyse de conversation, ont refusé l'auto-confrontation, ne partageant pas la conception du rapport du sujet à son action et à son dire que celle-ci postule. Il y a là matière à discussion : contrairement à certaines approches psychologiques, les courants "sociolinguistiques", "interactionnistes", "dialogiques", relativisent l'auto-confrontation, considèrent qu'il y a des confrontations discursives diverses, dont aucune ne représente la "vérité". Personnellement, c'est la pratique de l'analyse du travail qui m'a persuadée de l'utilité de l'autoconfrontation, même si elle n'est pas la seule instance de sens.

Quant aux domaines où le rapprochement entre langage et analyse ergonomique du travail me semble avoir été fructueux, il y en a plusieurs.

La question des savoirs et des compétences d'abord : la manière dont le langage éclairait les rapports entre savoirs implicites et explicites, formels et informels, les degrés de connaissance ou plutôt les manières différentes de connaître, le lien entre connaissance et situation, etc..., nous a permis de relativiser des distinctions un peu trop binaires - telles que "expert/novice", "expert/non expert" etc., d'ailleurs sans doute nécessaires, mais qui ne rendent pas vraiment compte de la complexité des cas concrets. On a aussi tenté de documenter - mais sans doute pas assez car c'est méthodologiquement difficile - la question de construction de savoirs partagés notamment à travers des dialogues.

C'est évidemment sur les communications de travail que l'avancée a été la plus significative. On peut dire que maintenant que leur prise en compte est à peu près acquise en ergonomie, ce qui n'était évidemment pas le cas dans les années 80! Les fonctions concrètes des communications (instrumentales, cognitives, sociales, émotives) sont mieux connues : il y a aujourd'hui des travaux nombreux et divers, qui ont considérablement enrichi notre vision du travail. De même pour les formats de la communication : on est passé d'un modèle linéaire émetteur-récepteur à une pluralité de formats. J'ai eu occasion d'explorer cette dimension dans une étude collective sur l'audio et en visio-conférence faite en 1982 dans le cadre de "Communication et Travail" : grâce à l'analyse de conversation et à Goffman, on avait proposé des modèles descriptifs de ces communications plurielles et médiatisées entre des groupes coopérant à distance : échanges non adressés, pluri-adressés, émetteur non identifié, co-énonciation, etc... Cette voie d'analyse s'est développée et devenue indispensable à l'ergonomie avec l'importance croissante du travail à distance et des NTIC.

{R33} THEUREAU J. (2001) Rencontre avec Michèle Lacoste, Bulletin de liaison de la SELF, 121 : 39-45.

Enfin, c'est tout le rapport entre parole et activité (= statut du langage par rapport l'activité) qui a été assez largement exploré.

Quant à l'"activité" elle-même, il y a eu, comme tu es bien placé pour le savoir, un apport des théories de l'action à cette notion, qui restait largement a-théorique au début des années 80. Mais, en retour, l'ergonomie nous livre, à travers la notion d'"activité", une vision de l'action intéressante, plus riche que d'autres, car on peut y intégrer une temporalité plus longue, car il y a l'idée d'un compromis entre des instances, d'une confrontation de l'activité avec la tâche, etc.... Tout ceci vaut le coup d'être repris.

Un autre point qui m'a intéressé, c'est la réflexion sur les "collectifs". Comme l'ethnométhodologie, l'ergonomie aide à observer des collectifs en action - en partie grâce à la parole - mais elle a des limites : des approches historiques, sociologiques me semblent indispensables. C'est une question à approfondir. De même, pour l'organisation du travail au sens large, qui m'intéresse beaucoup en ce moment, la vision ergonomique me paraît à la fois précieuse (parce qu'elle oblige à se centrer sur les actes concrets, sur les processus), mais insuffisante pour en saisir la complexité.

J.T. : Pourrais-tu nous parler du réseau "Langage & Travail" (un moment Groupement De Recherches reconnu par le CNRS) dont tu as été depuis le début jusqu'à aujourd'hui l'un des piliers, et des relations qu'il a entretenues, aurait pu ou pourrait entretenir avec l'ergonomie ?

En créant ce réseau, à la fin des années 80, avec des linguistes (J. Boutet, B. Gardin, B. Fraenkel, D. Faïta), des sociologues (A. Borzeix), des psychologues du travail (M. Grosjean), des spécialistes de gestion (J. Girin) pour ne citer que le petit noyau central, nous nous proposons de déchiffrer le travail du point de vue du langage. L'entrée principale s'est faite à travers le paradigme de l'"interaction", grâce à des micro-analyses du langage oral accompagnant ou constituant le travail. Mais notre objectif ne s'y réduisait pas. L'écrit a été pris en compte, des méthodes d'analyse des écrits de travail ont vu le jour, ainsi que des réflexions sur les rapports oral-écrit. Nous nous sommes aussi intéressés à la dimension organisationnelle du langage - en développant des suivis temporels plus longs que les interactions ponctuelles (dans une perspective voisine de ta notion d'"histoire") mais aussi en adaptant les notions de "médiation", d'"inscription" de "traduction", de la sociologie et de l'anthropologie des techniques. C'est également une direction à poursuivre.

C'est aussi dans le cadre de "Langage et Travail" que nous nous sommes intéressés à la notion de "rencontre de service", notion venue de Goffman, puis réintroduite et retravaillée, plus par des sociologues (notamment Isaac Joseph fin des années 80) que par des ergonomes, même si quelques-uns, dont toi-même et certains de tes étudiants, ont participé à ce mouvement d'étude. Par rapport à l'ergonomie traditionnelle, la relation de service obligeait à un double décalage : on ne s'intéressait plus seulement au "travailleur" mais aussi au "client/usager" et les activités principales n'étaient plus matérielles ou purement cognitives mais verbales. Le travail d'information et de communication prenait la première place. Cette question de la "relation de service" est aujourd'hui à reconsidérer dans le cadre du développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

JT : Effectivement, les recherches menées il y a quelques années, par Jacques Girin, Anni Borzeix (du Centre de Recherches en Gestion de l'Ecole Polytechnique), Nasser Bouzit et toi, concernant l'accueil téléphonique à EDF, sont à repenser complètement en relation avec le développement des "agences en ligne" !

ML : Relativement à ce développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'ergonomie actuelle me semble constituer un cadre de pensée et de méthodes à compléter avec d'autres... On a besoin de penser formation, organisation et gestion, effets sociaux et pas seulement conception technique. Si l'ergonomie a déjà

{R33} THEUREAU J. (2001) Rencontre avec Michèle Lacoste, Bulletin de liaison de la SELF, 121 : 39-45.

commencé à penser la formation – c'était la préoccupation de Maurice de Montmollin lorsque je l'ai rencontré, comme je l'ai rappelé - l'organisation et la gestion, dans ses formes actuelles, lui restent en partie étrangères. De même les aspects sociaux et culturels, encore qu'il y ait des évolutions et que les collaborations se développent. Par exemple, l' "utilisation " des NTIC peut s'enrichir grâce à la notion d' "usage ". Cette notion, elle aussi à retravailler, a été développée par la " sociologie des usages ". Elle conduit à considérer la variété culturelle et pas seulement physique des usagers, la temporalité de l' "appropriation ", les styles, les " cours de vie " des usagers et pas seulement leurs " cours d'action ". Plus largement, il me semble qu'il y a beaucoup de choses qui se développent du côté de la sociologie (sociologie des usages, mais aussi sociologie des techniques et sociologie des organisations) et du côté de la gestion, qui pourraient être croisées avec ce qui se développe du côté de l'ergonomie.

J.T. : A condition de ne pas oublier les recherches en " langage & travail " !

ML : Absolument, y compris concernant le travail des organisateurs, consultants, évaluateurs, coordinateurs de projets, spécialistes divers de la gestion des ressources humaines, que le management actuel met en avant et qui pourrait sans doute être soumis avec profit à une analyse à la fois langagière et ergonomique.

QUELQUES PUBLICATIONS

1981 - "Language and Communication for Work Analysis", p. 55 - 60, In : Ch. de Wolff, S. Shimmin, M. de Montmollin (eds) *Conflicts and Contradictions : Work Psychologists in Europe*, London, Academic Press.

1991 - "Les communications de travail comme interactions", p.191-227, In: R. Amalberti, M. de Montmollin, J. Theureau (sous la dir.) *Modèles en analyse du travail* , Paris, Mardaga.

1993 - *Soins et Communication*, Lyon, PUL. (sous la dir de J. Cosnier, M. Grosjean, M. Lacoste) , 235p.

1992 - "*EDF Bonjour*" *L'interaction agent-client à l'accueil*, (en coll. avec A. Borzeix et J. Girin), Rapport CNRS-EDF, 281 p.

1994 - *L'information-voyageurs à la Gare du Nord - Un système qui se cherche* (en coll. avec D. Bayart, A. Borzeix, E. Lévy), Rapport Plan Urbain, 180p.

1995 - "Paroles d'action sur un chantier", p. 451-461, In: D. Véronique et R. Vion (sous la dir) , *Des savoir faire communicationnels*, Publications de l'Université de Provence.

1995 - "L'agent, le client et l'ordinateur", p.125-158, In : I. Joseph et G. Jeannot (sous la dir.) *Métiers du public - Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Paris, Eds du CNRS.

1995 - Articles "Communications", p. 60-67, et "Collectif", p. 56-60, in Montmollin M. (sous la dir de) *Vocabulaire de l'Ergonomie*, Toulouse, Octarès.

1997 - *Les traversées de la gare - La méthode des trajets pour analyser l'information-voyageurs* (en coll. avec D. Bayart, A. Borzeix, J. Theureau) Ministère de l'Équipement, 214 p.

1999 - *Communication et intelligence collective : le travail à l'hôpital* (en collaboration avec M. Grosjean), Paris, PUF, Coll. Le Travail Humain.

{R33} THEUREAU J. (2001) Rencontre avec Michèle Lacoste, Bulletin de liaison de la SELF, 121 : 39-45.

1998 - Article "Doctor-Patient Communication", *International Encyclopedia of Pragmatics*, Antwerpen.