

La mémoire organisationnelle en action : Voyage au cœur du processus de remémoration organisationnelle¹

Sylvie Grosjean,

Département de communication, Groupe de Recherche Interdisciplinaire sur la Communication Organisationnelle (GRICO), Université d'Ottawa, 554 King Edward, Ottawa (Ontario), K1N 6N5, Canada. E-mail : sylvie.grosjean@uottawa.ca

Luc Bonneville,

Département de communication, Groupe de Recherche Interdisciplinaire sur la Communication Organisationnelle (GRICO), Université d'Ottawa, 554 King Edward, Ottawa (Ontario), K1N 6N5, Canada. E-mail : luc.bonneville@uottawa.ca

Résumé

Dans cette communication, nous présenterons une étude sur le processus de remémoration organisationnelle (ou « Process of Organizational Remembering ») en mobilisant la théorie de l'acteur-réseau de Callon et Latour. Plus spécifiquement, nous soulignons la place et le rôle joué par diverses formes de médiations langagières (récits, conversations, etc.) et scripturales (rapports, documents numériques, textes, etc.) dans le processus de remémoration organisationnelle. Nous montrons comment la production, la circulation et la manipulation de divers actants (contribuant à « disloquer » l'interaction) sont au cœur de ce processus. Nous présentons une recherche de type ethnographique menée en 2006 au Québec (Canada) dans un centre de répartition des urgences 911 en mettant l'accent sur l'étude des dynamiques interactionnelles en situation de travail.

Mots clés : Organizational Remembering, savoir, actants, analyse des interactions, ethnographie.

¹ Une version longue de ce texte à été soumise à évaluation en vue d'une publication dans une revue.

INTRODUCTION

Dans ce texte, notre objectif est de mettre l'accent non pas sur la mémoire organisationnelle comme accumulation de connaissances mais plutôt sur le processus de remémoration organisationnelle (ou « Process of Organizational Remembering ») (Middleton et Edwards, 1990). Et comme le proposent Feldman et Feldman, « we suggest a shift in terminology from 'organizational memory' (an object) to 'organizational remembering' (a practice) » (2006, p. 862). Ainsi, en étudiant le processus de remémoration organisationnelle, c'est l'action de se souvenir, de se remémorer qui va être au cœur de nos préoccupations. Et comme l'écrit Wertsch : « This entire orientation puts a strong emphasis on process, or action, and hence my preference for the term 'remembering' rather than 'memory'. Instead of talking about memories that we 'have', the emphasis is on remembering as something we do » (2002, p. 17). Nous faisons l'hypothèse que le processus de remémoration organisationnelle est un phénomène qu'il est possible de décrire et comprendre en se plaçant au cœur de l'activité de travail afin d'étudier la façon dont des « savoirs du passé » sont exercés, (re)créés, actualisés afin de soutenir les activités présentes (résolution de problèmes, prise de décisions, diagnostic, etc.). Il est nécessaire, pour saisir toute la complexité de ce phénomène, d'insister sur son caractère actionnel. En effet, ce processus est totalement lié à l'activité des sujets et il est impossible de séparer la mémoire de l'action qui la constitue (notamment de l'action de communication).

Dans un premier temps, nous verrons en quoi les recherches sur la mémoire organisationnelle, reposant sur une vision rationaliste de la connaissance, sont critiquées par certains chercheurs qui proposent de porter leur regard non plus sur la mémoire comme « objet », mais sur la mémoire comme « pratique ». Nous montrerons en quoi une telle vision nous amène à interroger la place et le rôle joués par diverses formes de médiations langagières (récits, conversations, etc.) et scripturales (rapports, documents numériques, textes, etc.) dans le processus de remémoration organisationnelle. Dans un deuxième temps, nous présenterons notre cadre théorique qui a comme point de départ la théorie de l'acteur-réseau (Latour, 1989, 2001, 2006). Nous nous attarderons plus spécifiquement sur les notions d'actants, d'inscription et de traduction afin de montrer en quoi elles nous seront utiles pour appréhender le processus de remémoration organisationnelle. Enfin, nous présenterons une

recherche de type ethnographique menée en 2006 au Québec (Canada) dans un centre de répartition des urgences 911 afin de décrire le processus de remémoration organisationnelle, notamment en mettant l'accent sur l'étude des dynamiques interactionnelles en situation de travail.

1. LA MÉMOIRE ORGANISATIONNELLE EN ACTION : DE L'IMPORTANCE DE SAISIR LE PROCESSUS DE REMÉMORATION ORGANISATIONNELLE

Depuis les années 1990, la dimension cognitive prend une place de plus en plus importante dans les organisations. Pour preuve, les nombreux travaux et publications sur le sujet (Pomian, 1996 ; Nonaka et Takeuchi, 1997 ; etc.). Les démarches de gestion des connaissances prennent des formes multiples, participant à ce que Bouillon (2003) nomme un phénomène de rationalisation cognitive, visant à normaliser le fonctionnement cognitif des organisations. D'ailleurs, dans de nombreux travaux sur la mémoire organisationnelle² celle-ci est avant tout étudiée comme un stock de connaissances (Stein, 1989, 1995), un outil contribuant au transfert de connaissances du passé appliquées aux activités présentes (Walsh et Ungson, 1991). De nombreuses recherches se concentrent sur ce qui compose la mémoire organisationnelle³ en mettant l'accent sur les systèmes technologiques et les procédures standardisées comme support à la mémoire (Yates, 1990). Ackerman et Halverson le soulignent d'ailleurs dans un article : « Most studies of organizational memory have largely focused on the technology systems designed to replace human and paper-based memory systems » (1998, p. 40).

² Le concept de mémoire organisationnelle apparaît dans l'ouvrage d'Argyris et Schön (1978), pour ensuite être développé et repris par de nombreux chercheurs. Nombreux sont ceux qui ont tenté de définir ce concept afin d'en saisir toute sa complexité (Walsh et Ungson, 1991 ; Stein, 1995 ; Girod, 1995 ; Girod-Séville, 1996 ; Wexler, 2002). Cependant, peu d'entre eux mettent en avant le fait qu'au cœur de la dynamique de construction et de partage d'une mémoire organisationnelle se trouve l'activité communicationnelle des organisations (pour un développement à ce sujet, voir Grosjean, 2007).

³ Walsh et Ungson (1991) proposent un cadre conceptuel complet et ont développé un modèle de la structure de la mémoire organisationnelle qui synthétise un grand nombre de conceptions. L'attention des chercheurs (notamment en science de la gestion, de l'organisation, ou des systèmes informatiques) s'est portée avant tout sur l'étude des différents lieux d'inscription de la mémoire en répertoriant des « sous-systèmes mnésiques » (Girod-Séville, 1996).

Ce type d'approche fait de l'organisation un objet rationnel dont il faut maîtriser la performance technique et économique (Lorino et Teulier, 2005). La connaissance est présentée comme un simple stock résultant de l'accumulation d'informations. Gherardi et Nicolini écrivent d'ailleurs : « In this way, 'knowledge' is equated to a substance that can be 'sent', 'received', 'circulated', 'transferred', 'accumulated', 'converted' and 'stored'. From this perspective, learning is treated as the acquisition of the body of data, facts and practical wisdom accumulated by all the generations that have preceded us » (2000, p. 330). Bannon et Kuutti (1996) constatent que dans divers études en sciences de la gestion et des systèmes d'information, la mémoire organisationnelle est majoritairement considérée comme une sorte de grand magasin (« a passive store »), occultant totalement l'aspect dynamique relevant d'un acte de (re)construction de la mémoire. La vision rationaliste de la mémoire organisationnelle est donc critiquée par de nombreux chercheurs (Ackerman et Halverson, 2000 ; Gherardi et Nicolini, 2000 ; Paoli et Prencipe, 2003 ; Feldman et Feldman, 2006) qui considèrent qu'actuellement le « recording » (enregistrement et codification des connaissances) prend le pas sur le « remembering » (posant la connaissance comme une pratique).

Pourtant, différents chercheurs (Orr, 1990 ; Engeström *et al.*, 1990 ; Wertsch, 2002) ont étudié le processus d'actualisation de connaissances mémorisées - ce que Bartlett (1932/1961) nomme le processus de remémoration – et ils soulignent que celui-ci se fonde sur un système de médiations intermédiaires qui peuvent être le langage, l'écrit, le geste. D'ailleurs, pour Wertsch : « remembering is a form of mediated action, which entails the involvement of active agents and cultural tools » (2002, p. 13). Bartlett (1932/1961), quant à lui, a fortement critiqué les théories de la mémoire qui considèrent les traces d'expériences passées comme étant mises en réserve (capitalisées) et comme autant d'impressions définies, fixes que l'on ne peut que chercher à réexciter. Pour Bartlett : « Remembering is not the re-excitation of innumerable fixed, lifeless and fragmentary traces. It is an imaginative reconstruction, or construction, built out of the relation of our attitude towards a whole active mass of organized past reactions or experience, and to a little outstanding detail which commonly appears in image or in language form. » (1932/1961, p. 213). Ainsi, le processus de remémoration organisationnelle doit être vu comme un acte de (re)construction (de création) de traces

d'expériences, d'évènements passés dans le but qu'elles fassent sens (« makes sense » [Weick, 1995]) dans la situation présente.

Un tel processus est donc très lié au langage, lequel permet la conservation et la transmission des savoirs (Leroi-Ghouran, 1965) et ce, souvent de manière informelle. Toute organisation est le lieu de production de récits (Taylor et Lerner, 1996 ; Weick, 1995) et ces histoires sont racontées pour diffuser des contenus d'apprentissage tacites (Orr, 1990), partager des valeurs et des règles informelles de comportement au sein d'une équipe. Giroux et Marroquin considèrent que « la narration est un puissant instrument de connaissance, car elle permet, non seulement de partager entre nous des données, mais aussi de les traiter et d'organiser les savoirs produits » (2005, p. 17). Ainsi, raconter en situation de travail est une activité qui soutient le processus de mobilisation et de construction de connaissances. Par ailleurs, Goody (1977a et b) considère que l'écriture a un effet similaire et intervient comme médiation au cours de l'activité mnésique. Goody est le premier à avoir attiré l'attention sur l'écriture comme « technologie de l'intellect » qui organise la mémoire et le raisonnement. Dans une étude ethnographique sur une unité d'assistance en ligne, Ackerman et Halverson (2000) insistent sur le fait que les objets tels que les manuels d'utilisation, les bases de données, les systèmes d'archivage manuels et même les anecdotes, les histoires devraient être inclus dans le construit et le partage de la mémoire organisationnelle. Ils tendent à souligner que la mémoire organisationnelle est une entité complexe, hybride et mouvante, totalement distribuée entre les individus et située dans un environnement incluant diverses technologies.

Ainsi, certains travaux de recherche (Ackerman, 1996, 2000 ; Orr, 1990 ; Sauvagnac *et al.*, 1997 ; Wertsch, 2002 ; Raymond *et al.*, 2003 ; Paoli et Prencipe, 2003 ; Cacciatori, 2004) tendent à souligner que la mémoire organisationnelle ne doit pas être vue comme un patrimoine de connaissances à gérer, mais comme un processus qu'il faut assister. Ces divers travaux soulignent la nécessité d'interroger le rapport de l'individu, de la collectivité à diverses formes de médiations langagières (récits, conversations, etc.), corporelles (gestes) et scripturales (notes, rapports, etc.) qui sont au cœur du processus de remémoration organisationnelle. Raconter, faire, écrire en situation de travail sont des activités qui font partie de l'activité de travail elle-même et qui permettent une activation dans le présent de

savoir et savoir-faire sur la base de « traces »⁴ qui, elles, sont issues du passé (Havelange *et al.*, 2002).

2. ÉTUDIER ET COMPRENDRE LE PROCESSUS DE REMÉMORATION ORGANISATIONNELLE

2.1. UN POINT DE DÉPART : LA THÉORIE DE L'ACTEUR-RÉSEAU

Pour étudier le processus de remémoration organisationnelle, nous mobilisons la théorie de l'acteur-réseau (Callon et Latour, 1991 ; Latour, 1989, 2001, 2006). Ceci nous permettra d'insister sur le rôle de « médiateur » (ou de « traducteur ») des actants⁵ humains et non humains de l'organisation et ainsi de prendre en compte la matérialité (les artefacts technologiques ou d'autres types d'artefacts comme des documents, des carnets, des schémas, divers types d'écrits, etc.) dans le processus de remémoration organisationnelle. Dans un premier temps, nous allons porter notre attention sur la notion de « traduction », car celle-ci renvoie notamment à des processus communicationnels, comme tendent à le souligner les définitions suivantes :

- « Par traduction on entend l'ensemble des négociations, des intrigues, des actes de persuasion, des calculs, des violences grâce à quoi un acteur ou une force se permet ou se fait attribuer l'autorité de parler ou d'agir au nom d'un autre acteur ou d'une autre force » (Akrich *et al.*, 2006, p. 13).
- « I use translation to mean displacement, drift, invention, mediation, the creation of a link that did not exist before and that to some degree modifies two elements or agents » (Latour, 1994a, p. 32).

⁴ Dans ce texte l'usage de la notion de « traces » réfère à une marque laissée par une action.

⁵ La notion d'actant désigne « toute entité dotée de la capacité d'agir, c'est-à-dire de produire des différences au sein d'une situation donnée, et qui exerce cette capacité » (Akrich *et al.*, 2006, p. 242). Dans de récentes publications en communication organisationnelle (Cooren, 2005, 2008), le concept de « *non human agency* » a été utilisé, concept qui tend à traduire cette capacité d'agir.

La traduction renvoie à un ensemble d'opérations par lesquelles des énoncés et/ou des inscriptions⁶ sont mis en relation les uns avec les autres, mais également avec des éléments matériels, des compétences incorporées dans des êtres humains, des procédures ou des règles (Latour, 1989). La traduction est en quelque sorte un processus au cours duquel divers actants construisent des définitions et des significations communes, se définissent mutuellement et s'assemblent afin de poursuivre des objectifs individuels et collectifs. Autrement dit, c'est « une connexion qui véhicule, pour ainsi dire, des transformations » (Latour, 2006, p. 157), une relation entre des médiateurs qui génère des associations, des liens, des relations.

En résumé, la notion de « traduction » est intéressante pour notre étude car elle peut se décliner en trois actions interreliées : (a) « rendre présent » sous forme d'énoncés ou d'inscriptions des connaissances, décisions, évènements passés, etc., (b) (re)construire, (re)créer le sens d'un énoncé ou de l'inscription au cours de formulations successives et (c) procéder à un déplacement dans le temps (et dans l'espace) de cet énoncé ou/et de cette inscription. Lorsque nous écrivons qu'une des actions est de « rendre présent » sous forme d'énoncés ou d'inscriptions des évènements, connaissances ou décisions passés, nous parlons d'un acte à la fois de « présentification » (ou d'instantiation) qui consiste à rendre un ailleurs ou un passé présent, ici et maintenant (Cooren et Robichaud, 2006) ; mais aussi d'un acte de « recréation » dans l'ici et maintenant de la situation. Au cours du processus de traduction, des actants sont mis en scène, mobilisés, présentifiés dans des énoncés et/ou des inscriptions. Cependant, comme le dirait Weick (1979), certaines connaissances sont aussi « enactées » dans l'ici et maintenant de la situation. C'est-à-dire réalisées, actualisées au cours d'une interaction où l'équivocité⁷ de l'environnement est réduite par et dans une action qui mobilise à la fois des règles formalisées, des décisions passées, des savoirs incorporés, et les

⁶ Une inscription est tout dispositif quels que soient sa taille, sa nature qui fournit une visualisation quelconque (Latour, 1989).

⁷ Cette notion d'équivocité « renvoie à la présence d'interprétations multiples pour une même situation » (Allard-Poesi, 2003, p. 99).

opportunités et contraintes perçues de la situation particulière dans laquelle se déroule l'action.

Latour (1994b) nous rappelle que les interactions humaines sont loin de se dérouler à huit clos et sont prises dans un « écheveau échevelé » soit un réseau infini d'acteurs, d'actions et d'artefacts venus d'ailleurs. Il considère l'interaction sociale des humains comme « disloquée » (Latour, 1994b), c'est-à-dire que l'action se partage avec d'autres types d'actants dispersés dans d'autres cadres spatio-temporels. Par exemple, au cours d'échanges les membres d'une organisation vont actualiser certaines informations, décisions, événements passés ; éléments qui vont parfois faire l'objet de négociations. Ces éléments issus du passé et actualisés au cours de l'interaction sont mobiles (ils circulent dans le temps et l'espace) et ils sont « traduits », c'est-à-dire transformés, adaptés, interprétés et mis en acte (« performés ») au cours de l'activité de travail. Ainsi, différents types d'actants (qui peuvent être des énoncés, des émotions, des règles, etc.) vont peupler la scène interactionnelle, mais aussi la « disloquer » (Latour, 1994b). C'est-à-dire que cette interaction n'est qu'en apparence locale. En effet, elle est reliée à des éléments hétérogènes qui l'ont précédée et qui vont à la fois rendre possible cette interaction et la canaliser. En conséquence, il est possible de regarder le processus de remémoration organisationnelle comme un travail de « dislocation » de l'interaction, c'est-à-dire que divers types d'actants vont être « présentifiés », instanciés, actualisés, transformés, mobilisés au cours d'une interaction communicative et contribuer à ce que des informations, décisions, événements, connaissances passés soient « traduits » (déplacés et recréés) dans l'ici et maintenant de la situation. La production, la circulation et la manipulation de diverses formes d'inscriptions sont au cœur du processus de remémoration organisationnelle. Les objets sur et avec lesquels les membres d'une organisation travaillent, sont transformés tout au long d'une chaîne d'actions et d'interactions, c'est-à-dire tout au long d'une chaîne d'inscriptions circulantes permettant d'éviter de trop fortes discontinuités ou des ruptures (Latour et Wolgar, 1979).

Ainsi, il est nécessaire de porter une attention particulière sur les interactions communicatives telles que les conversations, les écrits, les pratiques d'inscription, etc., afin de montrer comment des liens sont tissés avec d'autres temporalités, d'autres espaces. En résumé, les analyses présentées plus tard dans cet article vont permettre d'identifier divers actants (dans

l'ici et maintenant de la situation) qui contribuent à créer du lien entre les membres de l'organisation, mais aussi avec d'autres temporalités et d'autres lieux (donc qui « disloquent » l'interaction) ; participants ainsi au processus de remémoration organisationnelle.

2.2. MÉTHODE

2.2.1. Une approche ethnographique

Nous avons mené une recherche de type ethnographique dans un centre de coordination des urgences 911⁸ dans le but de décrire et comprendre un phénomène évolutif et complexe – « process of organizational remembering » – dans son environnement naturel (Piette, 1996). Ajoutons que cette approche nous est apparue la plus à même de fournir une description riche du contexte institutionnel utile à l'analyse des interactions. Par conséquent nous avons mis en place un dispositif de collecte de données qui permet de rendre finement compte des interactions de toutes natures (langagières, gestuelles et scripturales). Par ailleurs, l'étude des dynamiques communicationnelles suppose que nous ayons la possibilité de constituer un corpus d'interactions communicatives qui puissent être observées directement et enregistrées à des fins d'analyse. Notre collecte de données a donc été constituée d'observations sur site, d'enregistrements audio des conversations se déroulant dans la centrale de répartition⁹ et d'entrevues avec le personnel¹⁰.

⁸ Cette recherche exploratoire a été menée en 2006 dans une organisation de la région de l'Outaouais québécois (Canada) et a été financée par le Conseil de la Recherche en Sciences Humaines (CRSH) du Canada dans le cadre du programme Initiative de Développement de la Recherche (IDR).

⁹ Précisons que la centrale de répartition est en fait le centre de coordination où convergent des appels téléphoniques du 911, où se prennent des décisions d'intervention, où se coordonnent le déplacement et l'intervention des véhicules ambulanciers répartis sur l'ensemble d'un territoire à couvrir (dans notre cas le territoire de l'Outaouais québécois au Canada).

¹⁰ Nous tenons néanmoins à souligner une limite à notre recherche : nous n'avons pas eu l'occasion de filmer les interactions ce qui nous a privé d'un corpus intégrant finement l'ensemble des gestes, mouvements corporels et autres. Nous avons néanmoins tenté de remédier à cette limite en prenant des notes aussi détaillées que possible des mouvements corporels, manipulations d'objets et autres au cours des séances d'observation sur site.

Les conversations enregistrées ont été retranscrites¹¹ et ensuite soumises à une analyse s'appuyant sur le modèle de l'analyse interlocutoire¹² (Brassac, 1994 ; Ghiglione et Trognon, 1993 ; Trognon et Brassac, 1992). Ce type d'analyse est pour nous un moyen de rendre compte de l'activité des répartiteurs et notamment des processus communicationnels par lesquels des évènements, des informations, des savoir et savoir-faire sont traduits, interprétés, (re)construits, partagés, au sein de ce collectif de travail. La méthode d'analyse mise en œuvre rend compte de l'activité des répartiteurs en procédant à une analyse des actions tant langagières que non langagières (gestes, manipulations d'objets, pratiques scripturales, etc.). En effet, les interactions communicatives entre les répartiteurs sont médiées à la fois par l'usage du langage et par la manipulation d'artefacts présents dans l'environnement de travail. Notre analyse s'appuie donc sur cette double médiation. Autrement dit, le premier point d'entrée dans l'analyse est les échanges entre les acteurs afin de saisir l'enchaînement conversationnel d'une interlocution. Cependant, nous intégrons à cette analyse la prise en compte de divers artefacts (ordinateurs, post-it, feuille de gestion des véhicules, etc.). Nous verrons dans la suite du texte, que différents types d'artefacts, des pratiques d'inscription participent au déroulement des interactions. C'est donc par le biais d'une analyse pluridimensionnelle des actions de communication (Grosjean, 2008) que nous avons tenté de décrire et comprendre le processus de remémoration organisationnelle.

2.2.2. Contexte organisationnel

La centrale de répartition est composée d'un pupitre devant lequel peuvent travailler deux répartiteurs chacun ayant son espace de travail. Sur chaque pupitre de travail, on retrouve divers outils de communication comme un téléphone, un ordinateur (affichant une

¹¹ Nous adoptons les conventions de transcription suivantes : // coupure de parole, symbole repris en début de discours de la personne ayant coupé la parole; [texte] introduction d'éléments contextuels; ::: allongement vocalique de la syllabe; (.) pause brève dans le discours (environ une seconde); (5) pause de 5 secondes ; [...] coupure dans la transcription du corpus.

¹² Ce modèle repose sur une dialogisation de la théorie des actes de langage (Austin, 1962; Searle, 1969; Searle et Vanderveken, 1985; Vanderveken, 1988, 1990) et sur les principes de l'analyse conversationnelle développée par les ethométhodologues (Garfinkel, 1967). Pour plus de détails voir Grosjean *et al.*, 2000 ; Grosjean, 2008.

information partagée), un système d'appel (pagette), etc. Le répartiteur d'urgence a la responsabilité de recueillir, transmettre et enregistrer les appels au 911. Il doit aussi assurer la gestion des véhicules d'urgence (les ambulances) en les répartissant de façon à assurer une couverture du territoire qui soit optimale. C'est-à-dire qu'ils doivent s'assurer que les véhicules ambulanciers couvrent des points stratégiques du territoire en vue de répondre dans les meilleurs délais qui soient aux différents appels d'urgence. Les répartiteurs doivent aussi gérer les changements de quart des ambulanciers et s'assurer qu'aucun secteur ne soit démuné (c'est-à-dire qu'il leurs faut éviter de rentrer toutes les ambulances en même temps à la caserne ce qui pourrait créer un problème majeur en cas de nécessaire intervention sur le lieu d'un accident ou autre). Ils doivent porter une attention particulière aux règlements internes (négociés dans le cadre de la convention collective) régissant les heures de travail des ambulanciers (prises de repas, débordements, c'est-à-dire heures supplémentaires). Par conséquent, afin de gérer au mieux tant la répartition des véhicules sur le territoire que les heures de travail des ambulanciers, il est essentiel pour les répartiteurs de maintenir une continuité et d'éviter les ruptures de la mémoire (notamment mémoire des événements importants, des décisions prises par le passé, des problèmes, des actions entreprises précédemment, des déplacements des véhicules, des protocoles à suivre, etc.), éléments qui pourraient s'avérer important pour leur prise de décision à venir.

3. RÉSULTATS

3.1. CONSTATS GÉNÉRAUX

L'objectif de l'analyse est de montrer : a) comment les répartiteurs procèdent pour maintenir une continuité et éviter les ruptures dans la mémoire d'évènements, de décisions, etc. ; b) comment des énoncés et/ou des inscriptions participent au processus de remémoration organisationnelle de certains événements, décisions, savoirs passés. D'une manière générale, l'analyse des données empiriques collectées au cours des séances d'observation (prises de notes du chercheur, collecte de documents et enregistrements des conversations) montre que les répartiteurs procèdent à la fois à une « cascade » d'inscriptions (sur une feuille de gestion des véhicules, dans l'ordinateur, sur des post-it, sur un bloc note, etc.) et échangent régulièrement des informations. La présence massive d'écrits nous conduit à penser que la

dynamique interactionnelle dans cette organisation se caractérise par une intense activité de marquage et d'écriture. Et, nous avons constaté que les objets sur et avec lesquels les répartiteurs travaillent sont transformés tout au long d'une chaîne d'actions et d'interactions (par exemple lors de rituels de repositionnement des véhicules ou lors de changement de quart de travail, moments clés que nous présentons ultérieurement dans l'analyse), c'est-à-dire tout au long d'une chaîne d'inscriptions circulantes. La centrale de répartition est en quelque sorte une « machine à fabriquer » des inscriptions, à rendre possible leur discussion, leur interprétation, leur mobilisation au cours de l'activité de travail. Nous allons voir dans les analyses présentées que les inscriptions produites en cours d'action ne sont pas des instruments arbitraires ou quelconques, mais qu'elles jouent un rôle crucial dans le processus de remémoration organisationnelle.

De plus, nous avons porté notre regard sur les aspects dynamique, constructif et interactionnel des communications afin d'être en mesure de montrer que s'est en construisant discursivement du sens que les répartiteurs y installent leurs connaissances et les rendent visibles et disponibles. Nous dirons que les savoirs actualisés et partagés sont « mis en parole » par les sujets. Nous verrons que les actes de parole jouent un rôle fondamental dans l'interprétation d'une information ou l'actualisation et la « mise en acte » d'un savoir organisationnel. Or, il serait réducteur de limiter nos analyses à la dimension verbale. En effet, les répartiteurs n'interagissent pas seulement verbalement, mais en manipulant divers artefacts (textes, ordinateur, feuilles, etc.). C'est pour cette raison que dans la deuxième partie de nos analyses nous allons porter notre attention sur un artefact en particulier : la feuille de gestion des véhicules. En effet, le travail des répartiteurs est lié à un univers technique et souvent les activités verbales sont dépendantes mais aussi fortement intriquées à des activités non verbales (notamment des pratiques d'inscriptions multiples).

3.2. LES CHANGEMENTS DE QUART : ENTRE CIRCULATION D'ÉNONCÉS/INSCRIPTIONS ET MOBILISATION D'ACTANTS

Les répartiteurs d'urgence procèdent de manière informelle à des échanges d'informations lors de changements de quart de travail. Nous disons informelle car cette pratique de changement de quart n'est en rien formalisée par l'organisation, mais est devenue au fil des

années une pratique institutionnalisée par les répartiteurs. En effet, le manuel de procédures de l'organisation, fait mention uniquement de la nécessité pour le répartiteur de s'assurer à la fin de son quart de travail de transmettre à son remplaçant toutes les informations pertinentes pour assurer une continuité des services. Il n'est aucunement fait mention d'une forme d'organisation quelconque pour assurer cette continuité. Le changement de quart a pour principe la transmission d'informations, mais l'analyse des interactions communicatives nous montre que ces transmissions orales sont loin de se réduire à un simple transfert d'informations d'un émetteur actif (le répartiteur sortant) à un récepteur passif (le répartiteur entrant), mais bien la construction collective d'une intelligibilité mutuelle. En effet, il y a une véritable reconstruction des informations qui s'élabore progressivement par un jeu de requêtes et de demandes de précisions initiées par le répartiteur entrant. L'objectif de ces temps d'échanges est d'ouvrir des espaces de dialogue entre les répartiteurs car la temporalité dans laquelle s'installe leur travail (en équipes de jours, de soir et de nuit) exige qu'il y ait le moins de rupture possible dans le flux d'informations afin de soutenir un travail de coordination des actions.

Pour illustrer notre propos, nous allons regarder de plus près quelques échanges s'accomplissant lors de changements de quart au cours desquels les répartiteurs se transmettent des informations sur le positionnement des véhicules sur le territoire. Les extraits présentés nous permettent de souligner comment les répartiteurs (a) recréent « l'histoire interactionnelle » (Vion, 2000) des événements passés au travers de leurs échanges, (b) « présentent » et « traduisent » dans l'ici et maintenant de la situation des savoirs organisationnels¹³ et enfin (c) mobilisent divers actants (savoirs incorporés, règles, feuilles, ordinateurs, etc.) afin de soutenir leur activité présente.

3.2.1. (Re)création de l'histoire interactionnelle des événements passés

¹³ Nous entendons par savoir organisationnel, un savoir partagé par l'ensemble des membres de l'organisation, mais aussi un savoir qui peut être formalisé sur divers supports (écrits numériques ou écrits sur support papier).

L'extrait 1 est particulièrement significatif car il permet d'illustrer comment les répartiteurs (ici R2) reformulent (« traduisent ») certaines informations, évènements (R2.2, R2.5, R2.6) et s'en font les « porte-parole » (Latour, 1989) afin de les rendre présents pour leurs collègues qui vont débiter leur changement de quart (ici R3). Une reformulation peut être définie comme une reprise avec modification(s) de propos ou d'évènements antérieurs (Vion, 2000). Dans l'extrait 1, R2 tente ainsi de (re)créer ce que Vion nomme « l'histoire interactionnelle » des évènements, celle-ci étant constituée de la majorité des interactions auxquelles il a participé ou assisté. R3 entre ainsi dans une situation sociale riche d'interactions passées que R2 partage avec lui.

Extrait 1 :

[15h16 Arrivée de R3 dans la centrale de répartition. R3 prépare ses affaires (casque d'écoute, feuille, crayon, etc.) et s'approche de son collègue R2. R1 est en communication avec un appelant]

R3.1 : [R2 est à son poste de travail et R3 est debout à côté de R2 et il s'adresse directement à lui] Vas-y vite avant que ça ::: ça commence à péter encore.

R2.2 : [R2 regarde sa feuille de gestion des véhicules] Donc mobile 1 est à Des Sables, mobile 11 à Paiement, mobile 8 qui était à Des Sables s'en vient finir ici, le 10 et le 21 eux autres sont finis. Le 26 s'en va tout de suite à Hull. Le 7 au CH (Centre Hospitalier). [La fin est inaudible car R1 vient de prendre un appel. Mais R2 poursuit l'énumération du positionnement des véhicules].

R3.3 : Ok

R1.4 : [R1 hausse la voix et parle à la cantonnade] J'ai besoin de Nathan et Marie à Des Sables pour une situation 6 à Hull [R1 se lève pour se diriger vers une fenêtre qui donne sur le garage des véhicules ambulanciers]

R2.5 : Mobile 6 vient d'arriver à Buckingham, mobile 27 parti en appel sur le bout de St-Hyacinthe, le mobile 20 est parti à ::: [inaudible]
[Téléphone sonne. R1 se rassoit à son pupitre et prend l'appel]

R2.6 : [R2 regarde sa feuille de gestion des véhicules] Mobile 22 sont à Montréal. Eux autres dès qu'ils reviennent c'est sûr qu'ils vont être en débordement.

R3.7 : Ben oui c'est sûr (.) vont être en débordement.

R2.8 : [inaudible] à Maniwaki donc on fait rien. Mobile 22, il a à peine 2 appels dont un code¹⁴. Et c'est sur qu'il va y avoir d'autres transferts qui va rentrer. Ça fait trois qu'on rentre [inaudible].

¹⁴ Un code dans le jargon des répartiteurs et des ambulanciers est un arrêt cardiaque.

On peut voir qu'un actant non humain – la feuille de gestion des véhicules – est mobilisé activement au cours du changement de quart. Sur cette feuille, le répartiteur R2 dispose d'informations concernant le positionnement des véhicules sur certains points de service ou sur les équipes qui sont en débordement. Cependant, R2 ne transmet pas uniquement l'information, il l'a remet dans son contexte (voir par exemple R2.6 ou R2.8). On pourrait dire qu'il l'a recontextualise et ainsi fait en sorte qu'elle « fasse sens » pour le répartiteur entrant (ici R3). Donner du sens à ces situations, c'est aussi s'entendre sur la manière de les interpréter ou de les gérer en s'appuyant de façon plus ou moins implicite sur des présupposés, des règles, des compétences incorporées, des savoirs. Par exemple, lorsque R2 dit « Mobile 22 sont à Montréal. Eux autres dès qu'ils reviennent c'est sûr qu'ils vont être en débordement. » (R2.6), il déduit (à partir des informations notées sur sa feuille, de sa connaissance du temps que l'on met pour faire le trajet Montréal-Gatineau et de la règle qu'il connaît sur la gestion des débordements) que les ambulanciers vont faire des heures supplémentaires. Analyse que R3 valide instantanément en énonçant : « Ben oui c'est sûr (.) vont être en débordement » (R3.7). Ainsi, comme le soulignent Grosjean et Lacoste, « les coopérations au travail s'appuient sur un savoir antérieur sur lequel chacun fait fond ; c'est un puissant facteur d'économie et d'efficacité collective, dont seul l'absence révèle l'importance véritable » (1999, p. 35). Ce savoir antérieur (qui peut être une information sur un évènement important, une façon de faire une manœuvre, une procédure à appliquer, etc.) est un savoir partagé, trace de la présence d'une forme de mémoire organisationnelle. Et si ce savoir antérieur est absent, il y a rupture et ceci peut générer de la confusion, de l'ambiguïté, de la désorganisation au sein d'un collectif de travail.

3.2.2. « Dislocation » de l'interaction et actualisation d'une décision passée

À plusieurs reprises au cours de nos observations, nous avons pu constater que les répartiteurs (R4 dans l'extrait 2) peuvent s'instancier comme « porte-parole » de certaines décisions collectives prises par le passé. Dans l'extrait 2, on peut voir comment R4 « rend-présent », sous formes d'énoncés, une décision passée. Autrement dit, le répartiteur mobilise une situation passée (la réunion de briefing) et agit dans le même temps au nom d'entités absentes. Ainsi, la « dislocation » de l'interaction (on pourrait dire aussi la délocalisation du local)

passer par des liens discursifs qui tissent un sujet (R4) en reliant ce moment d'échange à un moment passé.

Extrait 2 :

[Un nouveau répartiteur (R4) entre pour débiter son quart de travail. R4 s'approche entre les deux répartiteurs (R2 et R3). Il est l'heure du début de son quart de travail. R2 qui va quitter son poste de travail, entreprend le résumé de la situation en mobilisant à la fois sa feuille de gestion des véhicules et les informations disponibles sur son écran d'ordinateur.]

R2.1 : Vraiment il n'y a pas de débordement. Il reste deux minutes au mobile 19, si tu as un appel à St-André donne lui, fait le débordement. J'ai toujours fait ça.

R4.2 : Oui, mais ça en briefing on a dit : ha, lui il est proche du débordement, ben débordement. Ok, ben c'est juste pour savoir, parce que le briefing là.

R3.3 : Comme lui il va peut-être déborder

R2.4 : Bon Ok (.) Pontiac tout est tranquille, Gatineau, tout est tranquille, Petite Nation, mobile 16, sur St-Agathe, La Lièvre, le 24 a il a pogné un appel comme ça juste sur le fly, puis le 25 est arrivé (0.2) [regarde l'information sur l'ordinateur] le 25 est arrivé puis il a même pas mis l'hôpital. (0.3) Ça doit être à Buckingham.

Nous pouvons voir dans cet échange que R4 réagit (R4.2) à ce que vient de dire R2 (R2.1) et plus spécifiquement au fait que R2 justifie le fait de faire déborder le mobile 19 en énonçant « J'ai toujours fait ça » (R2.1). Or, R4 dit « Oui, mais ça en briefing on a dit : ha, lui il est proche du débordement, ben débordement » (R4.1). Pour prendre la décision de mise en débordement de l'ambulance 19 (mobile 19), R2 et R4 n'appuient pas leur raisonnement sur les mêmes prémisses. R4 de part son intervention met en avant une discussion qui a eu lieu au cours d'une réunion passée (briefing). Réunion au cours de laquelle ont été discutées et décidées les conditions de mise en débordement des véhicules ambulanciers. R4 actualise ici un savoir organisationnel (une décision prise dans un autre lieu et à un autre moment) et s'en fait le « porte-parole » (« en briefing on a dit » (R4.2). L'intervention de R4 est intéressante car elle illustre comment un savoir organisationnel est « traduit » (c'est-à-dire (a) rendu présent à nouveau, (b) interprété et (re)construit et (c) déplacé dans le temps et dans l'espace) au cours de l'activité de travail.

3.2.3. Mobilisation et actualisation de savoir et savoir-faire au cours de l'interaction

Comme nous venons de le voir dans l'extrait 2, au cours de leur changement de quart, les répartiteurs portent une attention particulière aux risques de débordement. Pourquoi ? Tout

d'abord, précisons qu'un ambulancier qui travaille 12h00 d'affilées doit avoir 4h00 de pause au total. S'il a été impossible de lui donner 4h00 de pause, il est considéré en débordement, et cet employé devra donc prendre 8h00 de pause consécutives à la fin de sa 12ème heure de travail (cette règle est inscrite dans la convention collective qui régie les relations de travail au sein de cette organisation). Ceci est un savoir organisationnel qui est partagé par l'ensemble du personnel de l'organisation (et inscrit dans le manuel de procédures), d'où l'importance des changements de quart afin de permettre aux répartiteurs d'identifier au cours de leurs échanges les potentiels de risque de débordement. À de nombreuses reprises au cours des changements de quart, les répartiteurs mettent en pratique des savoirs organisationnels qui leur permettent de gérer les débordements, c'est ce que va illustrer l'extrait 3.

Extrait 3 :

[R5 entre pour débiter son quart de travail. R3 lui fait un résumé des déplacements des ambulances et de leur répartition sur le territoire en s'aidant d'une feuille de gestion des véhicules et des informations disponibles à l'écran de l'ordinateur. R1, un autre répartiteur, reste disponible pour d'éventuels appels, mais il est attentif à l'échange entre R3 et R5]

R3.1 : [en regardant les informations disponibles sur sa feuille de gestion des véhicules et l'écran d'ordinateur] Le mobile 11 qui est à Paiement. Ton 25 à Buckingham on l'a envoyé à l'Ange-Gardien, Monsieur Blais. Le 24 à Notre-Dame-Du-Lot il n'y a rien, Papineauville c'est beau. Le 16 on n'a pas eu de retour encore. Le 19 y'a pas de problème. Le 2 n'est pas sorti une fois. Le 3, 4, 5 sont pas sortis. Masham le 9 est pas sorti, le 18 GraceField est pas sorti, le 22 parti pour les pneus, ils vont te revenir sur les ondes pour te dire que tout est normal.

R5.2 : Donc je n'ai pas de débordement.

R3.3 : Non, comme c'est là il n'y a pas de débordement nulle part.

R5.4 : Les C.H. sont tous ouverts ?

R3.5 : Oui, les C.H. sont tous ouverts (.) Mais le mobile 7, comme je te dis, Yves a réellement le véhicule 1 dans les mains, c'est pour ça qu'on était mêlé¹⁵ à savoir si on l'appelait le mobile 7 ou bien le 1.

[R3 se lève et laisse sa place à R5. R1 note des informations sur sa feuille de gestion des véhicules. R5 utilise un petit carnet afin de noter l'horaire des ambulanciers. Il place sa feuille de gestion des véhicules bien en vue et surligne les noms une fois que le quart de travail des ambulanciers sont terminés et que ceux-ci ont confirmé leur retour sur les ondes radio.]

¹⁵ « on était mêlé... » : expression signifiant « on était confus... »

Dans cet extrait, il est particulièrement intéressant de voir comment R5 procède à un raisonnement déductif dont le connecteur consécutif « Donc » en est la marque (« Donc je n'ai pas de débordement » (R5.2)). Ce connecteur marque une relation entre des éléments, relation que nous allons préciser. R5 déduit des informations fournies par R3 qu'il n'y a pas de risques pour que les ambulanciers fassent des heures supplémentaires. Notons aussi que pour procéder à cette déduction, R5 mobilise : (a) les informations fournies par son collègue R3, (b) un savoir organisationnel partagé par tous les répartiteurs : le règlement de la convention collective concernant les débordements et (c) un savoir-faire relevant quant à lui de la mise en application de ce règlement lors de situations concrètes. Notons que l'interprétation que R5 fait du monde dans lequel il évolue « est basée sur une réserve d'expériences préalables [...] ; ces expériences sous forme de connaissances disponibles, fonctionnent comme schème de référence » (Schütz, 1987 : 12), que Schütz nomme des « typifications »¹⁶. Ces connaissances accessibles englobent tous types d'informations qui sont nécessaires à des fins pratiques dans le quotidien de travail, c'est-à-dire qui sont nécessaires à la maîtrise de l'activité de travail, répondant ainsi à une exigence d'efficacité. Dès lors, c'est l'attitude du sujet à l'égard de l'expérience passée qui déterminera sa signification et cette attitude est dépendante de la situation¹⁷ spatio-temporelle au sein de laquelle évolue le sujet, c'est-à-dire dépendante de l'ici et maintenant de la situation depuis laquelle l'expérience passée est considérée. La déduction de R5 est alors rendue possible du fait de compétences incorporées qu'ils traduit ici en action, notamment en posant un raisonnement qui va être ratifié par son collègue R3 (« Non, comme c'est là il n'y a pas de débordement nulle part » (R3.3)). On voit ici que le processus qui permet la mobilisation de savoir et de savoir-faire en situation n'est pas dissociable de la pratique et du contexte dans lequel ces savoirs sont actualisés. Par exemple, la mobilisation de ce savoir organisationnel

¹⁶ Mises en mémoire, ses typifications guident les interprétations des expériences vécues ultérieurement par le sujet.

¹⁷ La notion de situation englobe autant le passé (expériences déjà vécues) que le futur (les projets, buts) du sujet. Schütz souligne ici l'ancrage pragmatique de la signification.

(concernant le règlement des débordements) nécessite un effort d'interprétation et de traduction de manière à l'actualiser et le recréer par rapport à chaque nouveau contexte.

3.3. RITUEL DE REPOSITIONNEMENT DES VÉHICULES

Au cours des observations, nous avons constaté que régulièrement l'ensemble des répartiteurs procède à ce que nous nommons un rituel de repositionnement des véhicules sur le territoire. Ce rituel se déroule après chaque prise d'appel dès lors qu'un véhicule a été envoyé sur le lieu d'une intervention. Au cours de ces rituels, les répartiteurs procèdent à une mise à jour de leurs informations qui visent surtout à « présentifier » les déplacements des véhicules ainsi que leur positionnement. Cet exercice est nécessaire afin que les répartiteurs puissent à tout moment savoir où sont localisées les ambulances, mais aussi et surtout s'il faut procéder à des déplacements de véhicules afin de toujours maintenir la couverture du territoire optimale. Or, ce qui est marquant au cours de ces échanges, c'est la forte intrication des « dire » et des « faire » (pratiques d'inscription sur la feuille et dans le système informatique), ce qu'illustre ici l'extrait 4. C'est par le dialogue à la fois entre eux et avec la situation (du fait de la présence de la feuille de gestion des véhicules) que les répartiteurs vont s'informer, s'arranger, s'entendre, s'accorder, c'est-à-dire construire progressivement une vision partagée de la répartition de leurs véhicules sur le territoire.

Dans l'extrait 4, nous avons dans la centrale de répartition R1 et R2. R1 vient de prendre un appel d'urgence et d'envoyer le véhicule 7 (mobile 7) sur le lieu d'une intervention (R1.1 à R1.5).

Extrait 4 :

R1.1 : [Il fait un appel radio] Centrale mobile 7

A1.2 : 07. 10-01 [voix de l'ambulancier à la radio]

R1.3. : 10-30 au 114 rue X, un un quatre, X, à Hull, appartement 203, 203. Madame 78 ans, situation 6, situation 10, Ventolin toujours aucun soulagement [dans le même temps, R3 rentre des données dans l'ordinateur]

A1.4 : 10-30 pour le 114 X, appartement 203

R1.5 : [à haute voix] 14h38 mobile 07

R1.6 : [s'adresse à son collègue R2] Un mobile 07. Un problème respiratoire ainsi que cardiaque sur rue X

- R2.7 : [R2 et R3 prennent des notes sur la feuille de gestion des véhicules et en effacent d'autres] Donc on a le 27 qu'est toujours à Hull au CH. Donc, considéré Hull couvert.
- R1.8 : 27 CH [R3 parle doucement en même temps qu'il complète sa feuille] Euh ::: Laisse-moi voir ça (.) [La tête penchée sur sa feuille] 27 à Hull. 21 c'est correct, 21 est à Gatineau. Gatineau pas de problème. Il va finir le premier quand même de toute façon.
- R2.9 : Oui. Oui.
- R1.10 : On peut quasiment l'oublier man. Mobile 7 vient tout juste de partir pour cet appel là. Lui, il en a pour un bout, tant mieux. Mobile 06, lui c'est Papineau lui aussi il en a pour un bout. Donc 06, 21, 07. Un, deux, trois, quatre, cinq, six, sept [Compte le nombre de véhicules à partir des informations inscrites sur sa feuille de gestion des véhicules].
- R2.11 : Mobile 10 est à Buckingham, mais il va s'en venir.
- R1.12 : Et ça nous laisse finalement notre mobile 10 qui est à Buckingham, mais qui s'en vient finir après [inaudible]. Le 10 pis le 21 j'peux les mettre sur le même [inaudible]. Le [inaudible] avec Des Sables, le 11 avec Paiement. La 27 il est à Hull. Il a fait un 10-10 (.) j'me trompe pas à part de ça ? Ouais

Nous pouvons voir qu'à l'issue d'une prise d'appel, R1 fait un résumé oral de la cause et du lieu de l'appel (R1.6), ainsi que de l'ambulance envoyée sur les lieux (mobile 7). On assiste au cours de cet échange entre R1 et R2 à une sorte de raisonnement relais (à la co-construction d'une analyse de la situation). Ce travail collaboratif d'analyse comprend plusieurs aspects : (a) les répartiteurs font le point sur les véhicules mobilisés sur une intervention et (b) ils évaluent le temps nécessaire aux véhicules pour être disponibles. Plusieurs énoncés traduisent cette activité : « Il va finir le premier quand même de toute façon », « Mobile 6, lui c'est Papineau, lui aussi il en a pour un bout ». L'enchaînement des échanges entre eux deux nous montre fort bien comment les répartiteurs actualisent, (re)construisent, traduisent des événements passés (déplacement de véhicules, et autres) afin de soutenir leur activité présente de redéploiement des véhicules. Par exemple, lorsque R2 énonce : « Donc on a le 27 qu'est toujours à Hull au CH » (R2.7), il « présentifie » une décision prise précédemment qui a été d'envoyer le véhicule 27 sur le lieu d'une intervention et celui-ci est au centre hospitalier avec un patient. Mais lorsqu'il ajoute « Donc, considéré Hull couvert » (R2.7), le connecteur « Donc » nous indique qu'il produit ici un raisonnement procédant ainsi à une mise à jour de la couverture de son territoire. Raisonnement que R1 valide ensuite (R1.8) en énonçant : « Euh ::: Laisse-moi voir ça (.) 27 à Hull ».

Tout au long de l'échange, les deux répartiteurs se tournent vers leur feuille de gestion des véhicules (ils effacent certaines informations et en inscrivent d'autres) et s'ensuit alors un échange qui pour une large part intègre cet objet. Il est important de souligner le couplage

objet feuille-répartiteur. La feuille de gestion des véhicules est le point d'aboutissement traduisant le consensus des répartiteurs sur le déploiement de leurs véhicules (elle matérialise cet accord). Mais, elle se fait aussi le « porte-parole » de décisions passées de déplacement des véhicules sur le territoire, tout en se trouvant être aussi le point de départ d'échanges futurs. En résumé, nous pouvons dire que cette feuille est à la fois ce qui fait agir les répartiteurs mais elle est aussi ce qui est généré au cours de l'interaction.

3.4. LA FEUILLE DE GESTION DES VÉHICULES : UN ACTANT NON HUMAIN AU CŒUR DU PROCESSUS DE REMÉMORATION ORGANISATIONNELLE

Nous avons vu dans les extraits précédents (pendant les changements de quart et lors du rituel de repositionnement des véhicules) que les répartiteurs n'interagissent pas seulement verbalement, mais manipulent divers artefacts (feuilles de gestions des véhicules, bloc note, ordinateur, etc.). Nous avons affaire à un « objet matériel dont les manipulations sont intégrées dans l'organisation d'un cours d'action » (Mondada, 2005, p. 113). Elle fonctionne comme une mémoire des actions passées (sorte de rappel des séquences d'action passée) mais agit aussi comme un objet médiatisant l'activité cognitive des répartiteurs (notamment le travail d'analyse de la disponibilité des véhicules et de leur répartition sur le territoire). Elle est ce que Vinck nomme un objet intermédiaire (Vinck, 1999) créé par l'équipe de répartiteurs. Elle constitue dans le cours de l'interaction une ponctuation dans le temps. Produit de l'action, elle est en même temps support de cette action. Elle est non seulement un support d'information, mais aussi un instrument participant au processus de remémoration organisationnelle. C'est au travers de cet artefact et avec lui que se construit collectivement une représentation partagée de la répartition des véhicules ambulanciers sur le territoire et que se (re)construit la mémoire des événements passés et ce à travers des échanges (qui sont autant de traductions successives) dont cette feuille est à la fois la source et la finalité. La feuille de gestion des véhicules se fait le « porte-parole » des décisions d'attribution et de mouvements des véhicules ambulanciers sur le territoire. Nous tenons à souligner ici la capacité de cet artefact à agir sur les rapports sociaux existants, et notamment à agir sur l'activité des répartiteurs, accompagnant ainsi le processus de remémoration organisationnelle.

CONCLUSION

Dans le cadre de cette recherche exploratoire, en portant notre attention sur des « traces » telles que les conversations et divers type d'artefacts, d'inscriptions, nous souhaitons montrer comment des liens sont tissés avec d'autres temporalités, d'autres espaces par des actants humains et non humains qui sont mobilisés et actualisés au cours de l'activité, au cours de l'interaction. Ainsi, nous avons pu saisir le processus de remémoration organisationnelle comme étant : (a) la façon dont les membres de l'organisation donnent sens, interprètent une information et/ou un évènement passé dans l'ici et maintenant de la situation, (b) la façon dont les membres de l'organisation traduisent (rendent présent, présentifie dans le cours d'action, interprètent, reformulent) un savoir passé afin de soutenir la poursuite de leur activité présente.

En général, nos observations nous ont permis de voir comment divers actants (feuille de gestion des véhicules, pyramide de répartition, procédures, savoirs incorporés, etc.) sont mobilisés et « présentifiés » par les acteurs au cours de l'interaction. Or, ces « actants » contribuent à « disloquer » l'interaction c'est-à-dire à nous faire sortir du local de l'interaction (de l'ici et maintenant) pour « rendre présent » un ailleurs et un passé (Cooren et Robichaud, 2006). Ainsi, le processus de remémoration organisationnelle relève de ce que nous nommons un travail de « dislocation » de l'interaction, c'est-à-dire que des informations, décisions, évènements, connaissances passés sont « présentifiés », « traduits » (déplacés et recrées) dans l'ici et maintenant de la situation.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Ackerman, M.S., Halverson, C. (2000). « Re-examining Organizational Memory », Communication of the ACM, Vol.43, n°1, January, p. 58-64.
- Ackerman, M.S., Halverson, C. (1998). « Considering an Organization's Memory », Proceeding of the ACM conference on Computer Supported Cooperative Work, p. 39-48.
- Ackerman, M.S. (1996). « Definitional and Contextual Issues in Organizational and Group Memories », Information Technology and People, Vol.9, n°1, p. 10-24.
- Akrich, M., Callon M., Latour B. (2006) (dir.) Sociologie de la traduction – Textes fondateurs, Paris : Presses de l'École des mines.
- Allard-Poesi, F. (2003). Sens collectif et construction collective du sens, In B.Vidaillet, Le sens de l'action, Vuibert : Paris, p. 91-112.

- Argyris, C., Schön, D.A. (1978). *Organizational learning : a Theory of Action Perspective*, Reading : Addison Wesley.
- Armagnac, S. (2004). *Organisations éphémères et appropriation des connaissances : La mémoire exercée dans les activités-projet*, Thèse de Doctorat, Université des Sciences Sociales de Toulouse I, France.
- Austin, J. (1962). *How to Do Things with Words*. Clarendon Press : Oxford.
- Bannon, L.J., Kuutti, K. (1996). « Shifting Perspectives on Organizational Memory : From Storage to Active Remembering », *Proceedings of the 29th Annual Hawaiï International Conference on System Sciences (HICSS-29)*, p. 156-167.
- Bartlett, F.C. (1932/1961). *Remembering: A Study In Experimental And Social Psychology*. London : Cambridge at the University Press (1ière édition, 1932, 2ème édition, 1961).
- Bouillon, J.L. (2003). « Pour une approche communicationnelle des processus de rationalisation cognitive des organisations : contours, enjeux et perspectives », X^o Colloque bilatéral franco-roumain, Université de Bucarest, 28 juin-3 juillet 2003. http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000949.html (11 octobre 2008).
- Brassac, C. (1994). « Speech acts and conversational sequencing », *Pragmatics and cognition*, 2 (1), p. 191-205.
- Callon, M. (1986). « Éléments pour une sociologie de la traduction », *L'année sociologique*, 36, p. 169-208.
- Callon, M., Latour, B. (1991). *La science telle qu'elle se fait*. Paris : La Découverte.
- Cooren, F. (2008). « Between semiotic and pragmatics: Opening language studies to textual agency », *Journal of Pragmatics*, 40, p.1-16.
- Cooren, F. (2005). *The organizational World as a Plenum of Agencies*, In Cooren, F., Taylor, J.R., Van Every, E.J., *Communication as Organizing. Empirical and Theoretical Explorations in the Dynamic of text and Conversation*. Lawrence Erlbaum Associates : Mahwah, p. 81-100.
- Cooren, F., Robichaud, D. (2006). *Globaliser et disloquer en situation d'interaction : comment asymétrise-t-on une relation ?*, In D. Vincent, *Les interactions asymétriques*. Québec : Nota Bene, p. 113-131.
- Engeström, Y., Brown, K., Engeström, R., Koistinen, K. (1990). *Organizational Forgetting: An Activity-Theoretical Perspective*, In *Collective Remembering*, Davis and Derek Edwards. London : Sage Publication, p. 139-167.
- Feldman, R.M., Feldman, S.P. (2006). « What Links the Chain: An Essay on Organizational Remembering as Practice », *Organization*, Volume 13(6), p. 861-887.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs : New-York.
- Gherardi S., Nicolini D. (2000). « To Transfer is to Transform : the Circulation of Safety Knowledge », *Organization*, 7(2), p. 329-348.
- Ghiglione, R., Trognon, A. (1993). *Où va la pragmatique ? De la pragmatique à la psychologie sociale*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- Girod, M.S. (1995). « La mémoire organisationnelle », *Revue Française de gestion*, Vol. 105, septembre-octobre, 1995, p. 30-42.
- Girod-Séville, M.S. (1996). *La mémoire des organisations*, Paris, L'Harmattan (Logiques de gestion).
- Giroux, N., Marroquin, L. (2005). « L'approche narrative des organisations », *Revue Française de Gestion*, 2005/6, n°159, p. 15-42.
- Goody, J. (1977a). *The Domestication of the Savage Mind*. Cambridge University Press.
- Goody, J. (1977b). « Mémoire et apprentissage dans les sociétés avec et sans écriture : la transmission du Bagré », *L'homme*, 17 (1), 1977, p. 29-52.

- Grosjean, M., Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : Le Travail Humain, Presses Universitaires de France.
- Grosjean, S. (2008). « Communication dans un centre de répartition des urgences 911 », *Canadian Journal of Communication*, Vol.33, p. 101-120.
- Grosjean, S. (2007). « Mémoire organisationnelle en action : du sens en construction », dans Bonneville, L., Grosjean, S. (sous la direction), *Repenser la communication dans les organisations*, Collection des organisations dirigée par Hugues Hotier, Paris, Édition l'Harmattan, p. 147-179.
- Grosjean, S., Fixmer P., Brassac, C. (2000). « Those Psychological tools inside the Design Process », *Knowledge-Based Systems*, 13, p. 3-9.
- Havelange, V., Lenay, C., Stewart J. (2002). Les représentations : mémoire externe et objets techniques, *Intellectica*, 35, p.115-131.
- Latour, B. (2006). *Changer de société – Refaire de la sociologie*. Paris : La Découverte.
- Latour, B. (2001). *L'espoir de Pandore. Pour une version réaliste de l'activité scientifique*. Paris : La Découverte.
- Latour, B. (1994a). « On technical mediation: Philosophy, sociology, genealogy », *Common Knowledge*, 3(2), p. 29-64.
- Latour, B. (1994b). « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du travail*, XXXVI 4/94, p. 587-607.
- Latour, B. (1989). *La science en action*. Paris : La Découverte
- Latour, B., Woolgar, S. (1979). *Laboratory Life: the Social Construction of Scientific Facts*. Londres : Sage.
- Leroi-Ghouran, A. (1965). *Le geste et la parole. Technique et langage*. Édition Albin Michel.
- Lorino, P., Teulier, R. (2005). Des connaissances à l'organisation par l'agir collectif, In R. Teulier et P. Lorino, *Entre connaissance et organisation : l'activité collective : L'entreprise face au défi de la connaissance*. Paris : La Découverte, p. 11-20.
- Middelton, D., Edwards, D. (1990). *Collective Remembering*. London : Sage Publication.
- Mondada, L. (2005). *Chercheurs en interaction. Comment émergent les savoirs*. Presses Polytechniques et Universitaires Romandes : Lausanne.
- Nonaka, I., Takeuchi, H. (1997). *La connaissance créatrice. La dynamique de l'entreprise apprenante*. Bruxelles: DeBoeck.
- Orr, J. E. (1990). *Sharing Knowledge, Celebrating Identity: Community Memory in a Service Culture*, In D.Middleton et D.Edwards (Eds.), *Collective Remembering*, Newbury park, Sage, p. 168-189.
- Paoli, M., Prencipe. A. (2003). « Memory of the Organization and Memories within the Organization », *Journal of management and Gouvernance*, 7, p. 145-162.
- Piette, A. (1996). *Ethnographie de l'action. L'observation des détails*. Métailié : Paris.
- Pomian, F. (1996). *Mémoire d'entreprise, techniques et outils de la gestion du savoir*. Paris : Éditions Sapiientia.
- Raymond, A., Munoz, J., Blanc, H. (2003). « Mémoire, flexibilité et risque professionnel », *Connexion, Mémoire collective et représentation sociale*, n°80, p.121-131.
- Sauvagnac, C., Falzon, P., Leblond, R. (1997). « La mémoire organisationnelle : reconstruction du passé, construction du futur », *Actes des journées Ingénierie de la connaissance*, Roscoff, 20-22 mai 1997, Rocquencourt, INRIA.
- Schütz, A. (1987). *Le chercheur et le quotidien. Phénoménologie des sciences sociales*. Paris: Méridiens Klincksieck.
- Searle, J. (1969). *Speech Acts: An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge : University Press, Cambridge.

- Searle, J., Vanderveken, D. (1985). *Foundations of illocutionary logic*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Stein, W.E. (1989). *Organizational Memory : socio-technical framework and empirical research*. Ph.D, University of Pennsylvania.
- Stein, W.E. (1995). « Organizational Memory : Review of Concepts and Recommendations for Management », *International Journal of Information Management*, Vol. 15, n°2, p. 17-32.
- Taylor J. R., Lerner L. (1996). « Making Sense of Sensemaking: How Managers Construct their Organization Through Their Talk », *Studies in Cultures, Organizations and Societies*, 2, p. 257-286.
- Trognon, A., Brassac, C. (1992). « L'enchaînement conversationnel », *Cahiers de linguistique Française*, 13, p. 76-107.
- Vanderveken, D. (1988). *Les actes de discours*. Bruxelles : Mardaga.
- Vanderveken, D. (1990). *Meaning and speech acts*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Vinck, D. (1999). « Les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique. Contribution à la prise en compte des objets dans les dynamiques sociales », *Revue Française de Sociologie*, XL (2), p. 385-414.
- Walsh, J.P., Ungson, G.R., (1991). « Organizational Memory », *The Academy of Management Review*, 16 (1), p. 57-91.
- Vion, R. (2000). *La communication verbale. Analyse des interactions*. Paris : Hachette.
- Weick, K.E. (1995). *Sensemaking in Organizations*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, Foundations for Organizational Science.
- Weick, K.E. (1979). *Social Psychology of Organizing*. Addison Westley: Reading, Mass., 2ème édition.
- Wertsch, J.V. (2002). *Voices of Collective Remembering*. Cambridge University Press.
- Wexler, M.N. (2002). « Organizational memory and intellectual capital », *Journal of Intellectual Capital*, Vol.3, No. 4, 2002, p. 393-414.
- Yates, J., (1990). « For the Record : The Embodiment of Organizational Memory, 1850-1920 », *Business and Economic History*, 19, p.172-182.