

Les règles et leur disponibilité

Jérôme DENIS

LTCI (UMR 5141) CNRS - Telecom ParisTech
Département Sciences Économiques et Sociales
jerome.denis@telecom-paristech.fr

Denis, J. 2009. Journées *Écritures normées, écritures normatives*, MESHS, Lille, 2-3 avril.

Introduction : règles et écriture

Dès lors que l'on s'intéresse aux activités de travail et aux organisations d'un point de vue dynamique, la question des règles et des normes ne peut se poser sans une interrogation sur le rôle de l'écrit. Dans cette perspective, ce qui fait prescription est appréhendé très concrètement. Ce n'est jamais une matière invisible qui flotterait dans l'air et qui pèserait plus ou moins sur les personnes ; ce n'est pas non plus figuré sous la forme d'un stock de dispositions internes que chacun actualiserait consciemment ou non. Les règles sont saisies en tant qu'inscriptions : elles sont incarnées dans des documents de natures variées qui sont eux-même le résultat d'un travail de production.

Prendre au sérieux le caractère scriptural des règles permet d'enrichir considérablement la perspective encore largement partagée qui consiste à évoquer la dimension "formelle" des règles sans que celle-ci ne soit jamais étudiée de front. Fortement inspirés par les travaux de J. Goody (1986), de nombreux travaux ont ainsi abordé les écrits prescriptifs en soulignant l'importance de leurs supports (Grosjean et Lacoste, 1998), le rôle de leurs mises en forme (Pène, 1996) ou encore la place critique des opérations matérielles qui aboutissent à leur production (Pontille, 2006). L'intérêt de ces travaux réside dans leur expertise du domaine de l'écrit et notamment dans leur insistance pour élargir l'analyse à des pratiques d'écriture qui débordent largement le cadre normatif (Fraenkel, 2001). Mais ils offrent aussi des pistes précieuses pour étudier les règles elles-mêmes en tant qu'objets au sens strict du terme. Ils invitent à examiner en détail leur formalisme pour y chercher ce qui fonde matériellement leurs capacités à constituer des ressources ou des contraintes dans l'action.

Issues de traditions de recherche très différentes, d'autres enquêtes ont abordé les règles écrites du point de vue de leur rédaction. Plus ou moins directement associées aux travaux de J.D. Reynaud sur les processus de régulation (Reynaud, 1988), elles montrent toutes que les règles ne tombent pas du ciel. Non seulement elles doivent être fabriquées, mais surtout, cette fabrication s'accomplit collectivement et constitue un travail politique. Elle est l'occasion de négociations, voire de redéfinition des places dans les organisations (Cochoy, Garel et de Terssac, 1998). Le processus d'écriture des règles, chartes et autres normes peut ainsi être étudié comme un moment clef de la dynamique organisationnelle qui se déploie dans la production permanente de "textes" au sens large (Putman et Cooren, 2004).

Ces perspectives, très rapidement esquissées ici, sont d'une grande richesse. Étudier les règles comme objets matériels, ainsi que les conditions de leur fabrication collective permet notamment de sortir du carcan exclusivement phénoménologique de la posture ethnométhodologique, tout en maintenant le centrage de l'analyse sur l'endogénéité de l'ordre social (Cooren, 2009). Elles participent à épaissir les processus d'intelligibilité en y intégrant des formes d'action à distance, ouvrant ainsi l'analyse à la délégation et aux différentes modalités du "faire-faire" qu'elle déploie (Latour, 1993). Mais vont-elles jusqu'au bout du mouvement ?

Circulation et fluidité

À vrai dire, l'intérêt pour la matérialité des écrits normatifs porte avec lui un risque qui n'est pas négligeable s'il est mal compris : celui de contracter à nouveau l'analyse en reportant l'exclusivité radicale de l'ethnométhodologie sur ces objets scripturaux. Du point de vue de l'anthropologie de l'écrit, cela reviendrait à ne s'intéresser qu'aux processus d'écriture en négligeant systématiquement tout ce qui relève de la lecture et des activités qui l'accompagnent : conservation, manipulations, copies, etc. Pourtant, s'il y a bien une performativité propre aux objets scripturaux, on sait qu'elle repose largement sur ces opérations qui leur assurent à la fois durabilité et vivacité, deux qualités qui ne sont pas intrinsèques à l'écrit (Fraenkel, 2006 ; Denis et Pontille, 2009).

Du point des règles et des organisations qui les produisent, la question est d'autant plus sensible que les volumineux documents auxquels on serait tenté d'attribuer toute la force normative sont généralement absents des espaces de travail ordinaires. Du coup, centrer le

regard sur ces seuls écrits reviendrait à décrocher du plan d'immanence pour rendre compte de l'action des règles. Comment les règles peuvent-elles être des ressources pour l'action si elles restent enfermées dans des étagères isolées ?

Certes, il y a un immense intérêt à étudier les conditions de production de textes normatifs solides, qui rassemblent et composent dans un même corps graphique un grand nombre de positions et de situations. Mais, à moins de penser que cet immense travail est condamné à un abandon quasi immédiat, il faut aussi se donner les moyens de comprendre comment les règles et les normes "vivent" au jour le jour. Pour cela, il faut accepter de ne pas les réduire à leur seule expression écrite officielle et être attentif à toutes les autres formes de leur manifestation dans les organisations. En d'autres termes, en complément des analyses de la fabrication des règles, il faut se donner la possibilité d'étudier les conditions de leur disponibilité quotidienne.

La principale difficulté réside dans la tentation qui consiste à détacher la règle de toute activité ordinaire. Tout se passe trop souvent comme si, dès lors qu'elle est incarnée dans un document, la norme y était effectivement déposée, figée une fois pour toute. Ce mouvement relève d'un "formalisme naïf" (Berg, 1997) qui prête aux documents écrits une toute puissance qu'ils n'ont pas. Il voue l'ensemble des actions qui suivent l'écriture normative à être étudié comme extérieur à la règle "en tant que telle", sous la forme de l'interprétation, de l'appropriation ou du détournement. On retrouve cette opposition dans la distinction entre travail prescrit et travail réel qui s'appuie souvent sur une vision trop pauvre de la prescription (Clot, 1998) en lui refusant toute forme de "réalité". Si l'on cherche à comprendre comment les règles peuvent être des ressources pour l'action, il faut l'abandonner et s'attacher à observer les règles dans leurs manifestations les plus ordinaires (Denis, 2007).

Cette posture suppose deux choses. Elle nécessite d'abord d'adopter la démarche méthodologique de l'ANT qui consiste à suivre pas à pas, avec une myopie bornée (Latour, 2006), les différentes manières de rendre la règle accessible. Mais elle passe surtout par la décontraction ontologique prônée par J. Law et V. Singleton (2005) quant à l'objet de recherche lui-même. Rien ne laisse à penser que les différentes modalités de mise à disposition des règles forment un réseau de maillons sociotechniques qui assurerait leur stabilité et donc leur solidité. Ce qui se joue dans les organisations semble même relever du contraire : la force pragmatique des règles relève bien davantage de leur capacité à se mouvoir et prendre des formes extrêmement variées. Elles apparaissent moins comme des objets-réseaux que comme des fluides (De Laet et Mol, 2000) dont il reste à comprendre les conditions de circulation.

Dans cette communication, je propose donc de mettre en lumière différentes formes d'actualisation des règles dans les organisations, à partir de plusieurs enquêtes ethnographiques, menées dans des secteurs très variés. L'enjeu n'est évidemment pas d'être exhaustif, mais avant tout de souligner la diversité de ces formes qui ne se réduisent pas à une relation frontale entre humains (individus ou collectif) et documents officiels. En interrogeant cette distribution hétérogène de la disponibilité des règles, j'essaierai d'une part de montrer que chaque modalité d'exposition installe un certain type de rapport à la règle et, d'autre part, que le processus de distribution lui-même est sensible et qu'il constitue un des enjeux politiques essentiels dans les organisations contemporaines.

Figures de la disponibilité

Je propose de distinguer quatre grandes manières de rendre la règle disponible dans les organisations. Chacune d'elles associe une forme d'énonciation et une posture spécifique pour celui ou celle qui est invité à la suivre.

Renvoyer au texte

Un premier mouvement possible consiste à établir un lien explicite avec la règle-objet, c'est-à-dire à évoquer le texte normatif "lui-même". La référence peut prendre des formes extrêmement variées que l'on peut classer en fonction du degré de dépliage qu'elle effectue. La situation qu'évoquait précédemment F. Cooren en constitue par exemple une forme très fermée : "l'esprit du protocole" qu'énonce le directeur n'est pas détaillé, ni cité à la lettre. La règle est pourtant bien convoquée ici, de toute sa force, comme en témoignent les réactions à ces quelques mots. Ce type d'échanges est courant et il y aurait sans doute une recherche entière à mener sur les différentes manières qu'il y a de faire référence, à l'oral ou à l'écrit, à un document normatif en ne faisant qu'indiquer son nom. De l'autorité qu'il peut en tirer jusqu'à la mise en lumière de son incapacité à agir autrement, les positions dans lesquelles peut s'installer l'énonciateur à cette occasion sont en effet nombreuses. Mais là n'est pas le propos. Retenons simplement ce qui est fait ici de la règle : elle réside bien dans un objet graphique, mais celui-ci à un mode de présence très ramassé, tenant tout entier dans la seule citation de son identifiant.

À l'inverse, le renvoi au texte normatif peut occuper un espace immense, allant jusqu'à la mise à disposition effective de l'ensemble du dispositif scriptural. L'informatique et les réseaux électroniques sont très souvent sollicités pour que cette opération soit possible. On ne compte plus les projets de sites intra- ou extranet qui offrent un droit d'accès intégral aux règles, normes et autres procédures qui peuplent une organisation. C'est le cas par exemple dans une grande entreprise de transport au sein de laquelle un service chargé de la normalisation d'une partie peu connue de l'activité (la signalétique) a mis en œuvre un vaste dispositif de gestion électronique documentaire qui permet à toute personne concernée de près ou de loin par cette activité d'accéder aux règles qui sont censées l'encadrer. Du côté du droit lui-même, ces nouvelles technologies ont joué un rôle primordial en opérationnalisant l'adage "nul n'est censé ignorer la loi" : il devient techniquement possible de consulter soi-même les textes normatifs dont la présence *in extenso* était jusqu'ici particulièrement difficile. Évidemment sans support technologique complexe, la possibilité d'accéder au texte intégral demeure : à certaines occasions et dans certains lieux, c'est bien le document lui-même (original ou copies) que l'on peut feuilleter. Dans la même entreprise de transport, les quelques personnes chargées de la fabrication des panneaux de signalétique consultent ainsi régulièrement les trois classeurs volumineux des normes de production.

On trouve entre ces deux formes extrêmes de très nombreuses variantes, au premier rang desquelles l'affichage sur les lieux de travail de citations plus ou moins longues (souvent affublées d'un "pour rappel" qu'il faudrait regarder de plus près). Elles extraient du document prescriptif certaines formules destinées à accompagner les opérations réalisées sur place. De même, il arrive que certaines personnes récitent à l'oral des pans entiers d'un texte, même si les occasions sont beaucoup plus rares.

Quel format la règle prend-elle dans ce régime de disponibilité ? Dans sa version la plus ouverte, comme dans la plus compacte, elle est toujours désignée en tant qu'objet scriptural. Un objet qui entre pleinement dans la catégorie des "mobiles immuables" de B. Latour (1985), c'est-à-dire qui ne subit aucune déformation à l'occasion de sa circulation. Que sa présence soit déployée sous les yeux de chacun, ou qu'elle soit réduite à une courte dénomination, la règle est tout entière inscrite dans un document et c'est au prix d'un détour par lui que l'on peut prétendre la suivre. Ici, l'objet scriptural est doté d'une grande force pragmatique et la règle, de ce point de vue, va de soi. Il suffit d'atteindre sa forme textuelle pour la lire de manière transparente.

Montrer ce qu'il faut faire

Une manière complètement différente de faire exister la règle dans les organisations réside, non plus dans la citation, mais dans la démonstration. Pour en comprendre les contours, il faut passer du corps des textes normatifs à celui des personnes.

Dans un établissement bancaire, le service de traitement des dossiers d'ouverture des comptes vient d'être profondément réorganisé. Dans ce vaste mouvement, de nouveaux logiciels sont en voie de déploiement et les opérateurs et opératrices du service passent peu à peu au "nouveau système" comme ils l'appellent.

Ce passage est assez complexe puisqu'il ne s'agit pas seulement d'apprendre à utiliser des fonctions techniques inédites, mais aussi de découvrir de nouvelles règles pour la vérification et la validation des dossiers. Cette découverte ne s'effectue pas seul : la personne qui doit se familiariser avec ces règles inconnues est accompagnée d'un de ses collègues qui est déjà expérimenté. Au démarrage de la journée, c'est lui qui a en main de clavier et qui effectue les premières opérations en explicitant oralement ce qu'il est en train de faire et à quelle règle cette opération correspond. Au fil des tâches, il passe la main jusqu'à la fin de la journée de travail où un nombre impressionnant de procédures auront été ainsi exposées directement en situation.

J'ai déjà discuté ailleurs ce type de situations qui sont d'une grande complexité et installent les accompagnateurs en véritable "relais prescriptifs" (Denis, 2007). Notons simplement ici que la mise à disposition des règles se détache complètement du texte-objet qui les contenait dans la version précédente. La disponibilité passe ici par l'incarnation, ou plutôt l'*enactment*, terme anglais si difficile à traduire. C'est en suivant la règle sous les yeux de l'autre ; en faisant celui qui suit la règle, pour reprendre le vocabulaire de l'ethnométhodologie, que l'on parvient à l'exposer et donc à la transmettre. Sa matière est donc tout autre : elle n'est plus seulement langagière (même si elle le demeure largement puisque montrer c'est toujours expliquer), elle est aussi corporelle, gestuelle.

Surtout, la règle ne tient plus sa force de la stabilité et de la solidité de ses représentants. Ça n'est plus un mobile immuable qui la transporte : c'est un moment fragile, unique et situé. Une démonstration dont la dimension interactionnelle empêche toute possibilité de la reproduire au sens strict du terme, c'est-à-dire à l'identique.

Écrire, condenser

La même situation de travail donne à voir une troisième forme de figuration de la règle. Si l'on n'observe plus seulement la personne qui montre, mais aussi celle qui la regarde et parfois l'interroge, on comprend mieux l'épaisseur de ce qui se passe. Car les auditeurs sont loin d'être passifs. Non seulement ils posent des questions régulièrement, et finissent par manipuler le clavier et la souris pour effectuer les opérations eux-mêmes, mais certains ont posé sur le bureau un cahier ou des feuilles volantes sur lesquels ils prennent régulièrement des notes.

Si elles relèvent bien, elles aussi, de pratiques scripturales, ces inscriptions manuscrites produisent une représentation des règles totalement différente des textes officiels. "Écrits pour soi", elles participent d'abord d'un jeu de mobilisation qui passe par l'engagement personnel de l'autographie (Licoppe, 2006). Sur le plan de la figuration ensuite, même si les formes sont variées¹, chacune compose un même objet que je propose d'appeler "condensé normatif". Un résumé, parfois un schéma, qui est fait en quelque sorte sur mesure, à la fois du point de vue des matériaux utilisés, mais aussi des mots qui sont choisis pour noter ce qu'il faut faire. Ce condensé est ensuite facilement manipulable, transportable d'un poste de travail à l'autre et constitue une ressource précieuse en cours d'activité. Il permet de disposer les règles dans l'environnement proche, à portée de main de l'opérateur.

Là encore, nous sommes loin des mobiles immuables. L'écrit certes fixe et permet le transport, mais il est personnel et son rayon d'action est extrêmement restreint. En revanche, on trouve d'autres condensés normatifs sur les lieux qui correspondent davantage à ces objets de consolidation des réseaux. Il s'agit des plaquettes et autres affiches officielles (Cf. Fig. 1). Comme les notes personnelles, elles rassemblent la règle sur un support graphique destiné à s'intégrer à l'écologie des activités ordinaires. Mais contrairement à elles, leur forme est standardisée et leurs instances de production sont officielles.

¹ Je n'ai pas pu photographier ces documents, jugés trop personnels et souvent trop "brouillons" par les personnes que j'observais.

Conditions d'octroi
des Moyens de Paiement

CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

Moyens de paiement	Ouverture d'un CCP	Équipement d'un CCP ouvert depuis + de 3 mois	Ouverture d'un CCP pour les clients 18-25 ans
Chéquier	Versement initial ≥ 150 € ⁽¹⁾ OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 750 €	AMT du CCP ≥ 150 € OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 750 €	Versement initial ≥ 150 € ⁽¹⁾
Réalys	Aucune condition financière	Aucune condition financière	Aucune condition financière
Carte de paiement à débit immédiat	Versement initial ≥ 150 € ET Domiciliation justifiée ≥ 450 € OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 750 €	AMT du CCP ≥ 150 € OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 750 €	Versement initial ≥ 150 € OU AM du livret ≥ 150 €
Carte de paiement à débit différé	Versement initial ≥ 150 € ET Domiciliation vérifiée ≥ 1 500 € OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 1 500 €	AMT du CCP ≥ 750 € OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 1 500 €	Versement initial ≥ 150 € ET Domiciliation vérifiée ≥ 1 500 €
Carte Visa Premier à débit immédiat⁽³⁾	Domiciliation vérifiée ≥ 2 250 € OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 7 600 €	Domiciliation vérifiée ≥ 2 250 € OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 7 600 €	Domiciliation vérifiée ≥ 2 250 € OU Surface financière ⁽²⁾ ≥ 7 600 €

Figure 1. Une plaquette qui rappelle les règles d'octroi des moyens de paiement

Finalement, ce qui compte ici, ce sont davantage les points communs entre ces deux formes de représentation, que leurs différences évidentes. Dans les deux cas, la disponibilité passe par la production d'un texte-objet complètement distinct de celui qui rassemble les règles dans leur version détaillée. Résultat d'un travail de condensation, cet objet fait de la règle une entité littéralement saisissable : on peut l'attraper pour la mettre un instant à côté de son poste de travail ; on peut y jeter un coup d'œil ; on peut aussi la regarder à plusieurs, la pointer du doigt, etc.

Automatiser

Enfin, associée aux nouvelles technologies, la règle peut aussi prendre la forme de scripts qui tiennent une place encore différente dans l'action. Sa disponibilité passe alors par des "artefacts prescriptifs" (Denis, 2007) qui distribuent l'action et la cognition au même titre que les outils qu'a étudiés E. Hutchins (1995). La mémoire de la règle et son rappel sont délégués à ces outils qui lui assurent une forme de présence plus ou moins "obstinée" (Datchary et Licoppe, 2007).

Dans la même entreprise bancaire, c'est ainsi qu'est utilisé un logiciel tableur afin de distribuer les charges de travail aux différents employés. Le nombre d'heures que chacun doit faire selon son contrat, ainsi que les pauses réglementaires auxquelles chacun a droit sont traduites en équations dont le résultat apparaît en fin de la ligne attribuée à chaque nom. Si la charge de travail est bonne, l'indicateur est vert, si elle ne correspond pas à ce qui est attendu, il est rouge. Cet outil très simple économise toute forme complexe de lecture ou de consultation. Les dispositifs de ce type instaurent ainsi un régime de disponibilité des règles fondé sur un rapport "perception/action" (Hutchins, 1994).

Le déploiement d'une politique de sécurité informatique dans une grande entreprise de services donne à voir des types de scripts nettement plus contraignants. Il ne s'agit plus d'offrir des repères contextuels pour évaluer l'éventuel écart entre le déroulement de l'activité et les règles, mais de réduire techniquement les capacités d'action, afin de plier son déroulement aux exigences normatives. C'est par exemple le cas des systèmes qui opèrent des sauvegardes automatiques à chaque fois qu'un employé travaillant en situation de

mobilité se connecte au réseau de son entreprise. Extrêmement rigide, l'automatisme empêche tout manquement à la règle (ici inscrite *in extenso* dans la charte informatique annexée au contrat de travail) qui oblige chacun à assurer la permanence et l'intégrité des informations qu'il manipule.

Dans ce type de situation, le rapport à la règle relève moins de l'accès à une représentation (qu'elle soit écrite, orale ou gestuelle) que d'une expérience de résistance. La règle ici, c'est ce qui empêche au sens strict du terme. L'automatisation dote la règle d'une agentivité toute puissante puisqu'elle produit une "action autonome" (Naville, 1960), indépendante des gestes des opérateurs. Par elle, l'obligation morale devient aussi physique. Le "confinement" de l'action n'est plus alors une condition environnementale de l'adéquation entre prescrit et réel comme chez A. Hatchuel : il est le résultat d'une certaine forme d'expression de la règle qui, automatisée, confine une partie des opérations comme les rails et les tunnels confinent l'activité des conducteurs de métro (Hatchuel, 1996).

Ce dernier régime de disponibilité souligne en creux la dimension politique de tous les autres. Nous l'avons vu, chaque figure installe un rapport particulier non seulement à la règle, mais aussi et surtout, aux dispositifs sociotechniques qui en rendent l'accès possible. Dans l'écologie des activités ordinaires, ce rapport prend la forme d'un jeu d'équilibrage complexe entre humains et non humains. Celui-ci n'est pas toujours explicité, et encore moins remis en cause. Le cas de la sécurité informatique donne à voir des situations plus sensibles où la place que doit tenir les uns et les autres ne va pas de soi et porte à débats². L'automatisation de la sauvegarde est ainsi une modalité d'expression de la règle fortement discutée. Elle l'est, on s'en doute, du côté des utilisateurs dont certains rechignent à voir leur ordinateur immobilisé à intervalles réguliers pendant l'opération. Mais elle l'est aussi du côté des prescripteurs qui sont nombreux à chercher à enrôler les personnes dans le respect des règles de sécurité, insistant sur l'importance d'une "prise de conscience" pour leur réussite et plus généralement sur la responsabilité de chacun dans l'effort sécuritaire.

On a des serveurs de sauvegarde, si les gens veulent. Mais les gens sont libres, les gens sont libres de placer leurs documents là où ils veulent s'ils veulent les sauvegarder. Parce qu'ils peuvent les mettre sur leurs machines, ils peuvent aussi les laisser sur les serveurs. [...] Mais ils font ce qu'ils veulent. S'ils veulent sauvegarder, ils sauvegardent, s'ils veulent pas, ils... Enfin, ce que je veux dire... c'est, après, c'est à leur risque et péril. (Responsable informatique, Services aux entreprises).

Il ne faut donc pas seulement voir dans les régimes de disponibilité (trop) rapidement mis en lumière ici des formats possibles, qui ne varieraient que du point de vue des "propriétés représentationnelles" des supports qu'ils mobilisent (Grosjean et Lacoste, 1998). Dans les organisations, la mise en œuvre et l'articulation de ces régimes, selon les secteurs qu'ils concernent et selon les domaines réglementaires qu'ils touchent, sont particulièrement sensibles.

Conclusion

Dans ses enquêtes en milieu industriel et auprès des inspecteurs du travail, N. Dodier s'est penché sur le "statut pragmatique" des règles (Dodier, 1993a ; Dodier, 1995). Il a montré que les organisations sont traversées par une grande hétérogénéité de règles qui prétendent encadrer l'action de manières différentes. L'attitude que chacun adopte face à ces règles est indissociable du rapport entretenu avec les instances normatives qui leur sont attachées. En d'autres termes, suivre une règle plutôt qu'une autre, ou au contraire l'ignorer, c'est toujours aussi entrer en relation avec l'autorité qui l'a promulguée. Associer à cette perspective un intérêt pour les formats d'expression des règles permet de donner plus de chair à cette

² C'est sans doute lié au domaine de la sécurité en général, dont N. Dodier, à travers les pratiques de désactivation des mécanismes de sécurité des machines-outils, a bien montré qu'il concentrait des enjeux cruciaux quant aux rapports entre les hommes et les machines (Dodier, 1993b).

relation. Les instances avec lesquelles les opérateurs échangent sont ici très concrètes : le rapport à la règle passe toujours par un commerce avec ses représentants, humains ou non-humains.

Nous l'avons vu, chacun de ces représentants actualise un format prescriptif qui implique un certain type d'engagement. Le renvoi au *texte-objet* s'appuie sur la responsabilité d'un lecteur qui est invité à prendre connaissance de la règle *in extenso*, ou supposé déjà muni de ce savoir littéraire. La *démonstration* met en scène une série d'habitudes à prendre qui relèvent davantage d'une discipline corporelle, au sein de laquelle un grand nombre d'ajustements et d'aménagements demeurent possibles. La production de *condensés* impliquent une activité scripturale de second degré qui assure un double mouvement : une appropriation de la règle, notamment sémantique, lorsqu'il s'agit de produire des notes personnelles ; et dans tous les cas une manipulation sans heurts de dispositifs graphiques répartis dans l'environnement proche. Enfin, l'*automatisation* suppose un contact étroit avec un matériau de travail devenu hybride : une attention peu focalisée face aux repères et autres guides ; une mise au pli sans espace de discussion ni aménagement autre que le détournement clair et net face aux scripts informatiques ou mécaniques.

Il est important de noter que ces régimes de disponibilité ne sont pas exclusifs les uns des autres. La relation entre la production de condensés individuels et la démonstration est par exemple évidente. Plus généralement, les organisations sont peuplées de représentants normatifs extrêmement variés. Une même règle est rendue disponible dans différents formats et les personnes ont généralement affaire à des assemblages hétérogènes pour y accéder. Cependant, outre le fait que la liste présentée ici n'a pas prétention à l'exhaustivité, la question de savoir s'il existe des affinités ou au contraire des antagonismes entre certains types de règles et certains formats reste ouverte. On peut ainsi se demander si les règles qui fixent des objectifs et celles qui déroulent des procédures (Conein et Jacobin, 1994) sont rendues accessibles en situation de la même manière.

Cette interrogation ne relève pas seulement de l'exercice intellectuel. L'existence, et la pluralité, de dispositifs de mise à disposition des règles dans une organisation est toujours problématique. Leurs définitions plus ou moins explicites et officielles sont au cœur de la politique normative elle-même. Il s'agit non seulement d'organiser le rapport entre les hommes et les artefacts qui seront chargés d'assurer vigueur et bonheur à la norme, mais il s'agit aussi d'attribuer les responsabilités actuelles ou potentielles, c'est-à-dire de projeter des formes d'évaluation à plus ou moins long terme.

Bibliographie

- Berg, M., 1997. Of forms, containers, and the electronic medical record : Some tools for a sociology of the formal, *Science, Technology, and Human Values* 22 (4), 403-433.
- Clot, Y., 1998. *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. La Découverte/Poche, Paris.
- Cochoy, F., Garel, J.-P. et de Terssac, G., 1998. Comment l'écrit travaille l'organisation : le cas des normes ISO 9000, *Revue française de sociologie* XXXIX (4), 673-699.
- Conein, B. et Jacobin, E., 1994. Action située et cognition. Le savoir en place, *Sociologie du Travail* (4), 475-499.
- Cooren, F., 2009. Comment le texte écrit l'organisation. Conférence Écritures normées, écritures normatives, Lille.
- Datchary, C. et Licoppe, C., 2007. La multi-activité et ses appuis : l'exemple de la "présence obstinée" des messages dans l'environnement de travail, *Activités* 4 (1), 4-29.
- De Laet, M. et Mol, A., 2000. The Zimbabwe Bush Pump: Mechanics of a Fluid Technology, *Social Studies of Science* (30), 225-263.
- Denis, J., 2007. La prescription ordinaire. Énonciation et circulation des règles au travail, *Sociologie du travail* 49 (4), 496-513.
- Denis, J. et Pontille, D., 2009. Assurer la performativité des écrits exposés : placement et maintenance. Conférence Performativité et Artefacts, Paris.
- Dodier, N., 1993a. *L'expertise médicale*. Métailié, Paris.
- Dodier, N., 1993b. Les arenas des habiletés techniques. In: Conein, B., Dodier, N. et Thévenot, L. (Eds.), *Les objets dans l'action. De la maison au laboratoire*. 115-140.
- Dodier, N., 1995. *Les hommes et les machines. La conscience collective dans les sociétés technicisées*. Métailié, Paris.
- Fraenkel, B., 2001. Enquêter sur les écrits dans l'organisation. In: Borzeix, A. et Fraenkel, B. (Eds.), *Langage et travail : communication, cognition, action*. CNRS éditions, Paris, 231-261.
- Fraenkel, B., 2006. Actes écrits, actes oraux : la performativité à l'épreuve de l'écriture, *Études de communication* (29), 69-93.
- Goody, J., 1986. *The Logic of Writing and the Organization of Society*. Cambridge University Press, Cambridge.
- Grosjean, M. et Lacoste, M., 1998. L'oral et l'écrit dans les communications de travail ou les illusions du "tout écrit", *Sociologie du travail* XL (4), 439-465.
- Hatchuel, A., 1996. Coopération et conception collective. Variétés et crises des rapports de prescription. In: Friedberg, E. (Eds.), *Coopération et conception*. Octares, Toulouse, 101-121.
- Hutchins, E., 1994. Comment le « cockpit » se souvient de ses vitesses, *Sociologie du travail* (4), 451-473.
- Hutchins, E., 1995. *Cognition in the Wild*. MIT Press, Cambridge.
- Latour, B., 1985. Les « Vues » de l'esprit. Une introduction à l'anthropologie des sciences et des techniques, *Culture Technique* 14, 4-29.
- Latour, B., 1993. Le groom est en grève. Pour l'amour de Dieu, fermez la porte. In: *La clef de Berlin*. La Découverte, Paris, 56-76.
- Latour, B., 2006. *Changer de société, refaire de la sociologie*. La Découverte, Paris.
- Law, J. et Singleton, V., 2005. Object Lessons, *Organization* 12 (3), 331-355.

- Licoppe, C., 2006. Les transports de la prescription. Le travail de régulation de l'activité marchande. IIème Colloque de l'Association Française de Sociologie,
- Naville, P., 1960. Vers l'automatisme social, *Revue française de sociologie* 1 (3), 275-285.
- Pène, S., 1996. La procédure entre contrainte et subjectivité. Approche linguistique, *Sciences de la Société* (30), 53-67.
- Pontille, D., 2006. Produire des actes juridiques. In: Bidet, A., Borzeix, A., Pillon, T., Rot, G. et Vatin, F. (Eds.), *Sociologie du travail et activité*. Octares, Toulouse, 113-126.
- Putman, L. et Cooren, F., 2004. Alternative perspectives on the role of text and agency in constituting organizations, *Organization* 11 (3), 323-333.
- Reynaud, J.-D., 1988. Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome, *Revue française de sociologie* 29 (1), 5-18.