

**Quelle est la place de l'écrit dans
l'intervention ergonomique ?
Faut-il laisser beaucoup de traces écrites ?
L'écriture électronique a-t-elle des effets différents sur
les acteurs des projets ?**

Animateur : Damien Huyghe

**Intervenants : Florence Susset, Pierre Nahon,
Jacques Escouteloup, Bruno Michel**

Doit-on laisser des traces écrites ?

Les évolutions de la technologie ont-elles modifiées la façon de laisser des traces ?

Il y a plusieurs catégories d'écrits :

- Pour les interventions
- Pour le collectif, pour les ergonomes
- Pour l'extérieur

Florence Susset

Ergonome Prologue services.

Afin de décrire la valeur de l'écrit, les types d'écrits et l'impact de l'écriture électronique dans les échanges lors de l'intervention ergonomique, la réflexion issue de ma pratique quotidienne s'articulera autour des trois axes suivants :

- identifier les différentes fonctions de l'écrit selon la nature et les exigences du projet, et bien sûr du client,
- les confronter avec les différentes formes que peut revêtir l'écrit dans une relation de service aux clients et identifier la valeur de ces formes,
- voir en quoi l'utilisation de l'écriture électronique a pu modifier les échanges dans nos pratiques,

1. Les fonctions de l'écrit

1.1. L'écrit comme preuve

La contractualisation entre l'ergonome et le client constitue une preuve.

D'abord avec une proposition technique et financière, qui va être suivie d'un contrat et qui comprendra a minima une mission, une méthodologie, un livrable, un prix et des références (vis-à-vis des clients et des intervenants potentiels).

Ce contrat et les livrables que l'on doit fournir au client seront la référence tout au long du projet et s'il devait arriver le moindre litige c'est toujours au contrat que l'une ou l'autre des parties se réfèrera. Et même s'il n'y a aucun litige, un client se réfèrera toujours à la proposition commerciale pour s'assurer que la méthode d'intervention ou les fournitures sont bien respectées.

Au sein de Prologue services, les contrats sont négociés par un ergonome dédié au commerce. Aussi l'ergonome intervenant n'est pas impliqué dans l'acte commercial. Il s'agit donc pour le consultant de s'approprier une mission, une fourniture, négociées en amont et sur lesquelles il n'a pas, ou très peu, de marges de manœuvre. On comprend alors l'importance que prend l'écrit à ce niveau là, notamment dans la passation de témoin entre le commercial et le consultant. Ce qui n'exclut pas la passation d'informations verbales, bien au contraire.

Ensuite, et second élément de preuve, il y aura la fourniture, qui au-delà de sa qualité, déclenchera le paiement de la prestation. Là encore il paraît essentiel qu'elle soit rédigée. Les formes qu'elle peut prendre seront décrites par la suite. A ce sujet, il faut noter que la plupart du temps est demandé un engagement de résultats, là où il y a quelques années était demandé un engagement de moyens.

1.2. L'écrit comme mémoire

Il s'agit pour l'ergonome de laisser une certaine traçabilité.

D'abord une traçabilité entre l'équipe intervenante et l'équipe projet de l'entreprise ; sur les petits projets, mais surtout sur les gros projets, il est aujourd'hui inconcevable de faire de bonne conduite de projet sans un certain nombre de productions écrites tels que comptes rendus ou relevés de décisions qui serviront de fils conducteurs aux différents acteurs du projet. Ces écrits sont des outils de travail et d'échanges au service du projet et tout au long de celui-ci. La traçabilité au cours du projet, via l'écrit est également un moyen de confronter des points de vue parfois très différents. Plus l'équipe d'intervenants est importante, plus ces éléments sont essentiels. L'écrit est ici une part importante de la communication et de la logistique du projet.

Il s'agit ensuite d'assurer une certaine traçabilité après le départ de l'intervenant. C'est là encore de la fourniture qu'il s'agit, mais en tant que formalisation d'un travail et d'une analyse. Ce sera la trace formelle de notre passage et de notre action, qui pourra servir de référence bien après que l'ergonome ait terminé sa mission. On sait aujourd'hui qu'un projet de conception est une co-construction entre les différents acteurs, souvent de disciplines différentes. La formalisation de l'action ergonomique doit passer par des écrits

qui resteront dans la mémoire du projet. Les écrits vont permettre la pérennité de l'action dans l'entreprise.

2. Les formes de l'écrit

2.1. Les écrits formatés

Il existe des formes d'écrits relativement standard et sur lesquelles l'intervenant a peu de marge de manœuvre. C'est le cas par exemple des documents qui font partie des éléments d'une certification du type « procédure qualité » ISO ou autre, mais aussi des spécifications fonctionnelles d'IHM qui ont en général un format très structuré.

2.2. Les textes intégraux

De plus en plus, sur le plan méthodologique, on utilise le verbatim des opérateurs. Il s'agit de la retranscription intégrale des propos exprimés et échangés. Si cette forme est très riche en informations, elle reste très lourde en termes de traitement.

2.3. Les rapports d'intervention

C'est ce que l'on vise dans notre production d'ergonome. Depuis quelques années, on observe que nos productions écrites ont tendance à maigrir. Nos rapports tendent à devenir plus synthétiques, plus concis, en quelque sorte moins bavards. Ils prennent parfois la forme de diaporamas directement, sans passer par le rapport écrit.

Le client connaît son entreprise, il n'est pas nécessaire de lui décrire le contexte détaillé de l'intervention. Ce que l'on vise à travers ces productions, c'est la démonstration de l'intérêt de notre approche, sa plus value sur le point de vue du travail. Ce que l'on vise aussi, c'est l'opérationnalité des recommandations ou des prescriptions. Dans le domaine du logiciel, cela peut aussi prendre la forme de maquettes IHM.

2.4. Des écrits courts, « les échanges logistiques »

Ce sont les échanges qui gravitent autour du projet. Ce sont les comptes rendus de réunions ou les comptes rendus d'intervention. Ils se veulent synthétiques, les plus brefs possible et parfois élaborés in situ, pendant l'intervention. L'échange avec le client est très rapide et il peut y avoir des itérations suite à des compléments d'informations. Ils s'inscrivent dans ce que l'on peut appeler les écrits de la conduite de projet. Ils ne sont pas contractuels. Souvent d'ailleurs, ces écrits se passent sous forme de mails.

3. L'écriture électronique

C'est un lieu commun que de dire qu'on ne pourrait plus s'en passer aujourd'hui, c'est devenu en effet, un outil de communication essentiel, de par :

- son ubiquité : la messagerie est interrogeable de n'importe où,
- sa réactivité : la réception et l'envoi des courriers sont de plus en plus rapides. En contre partie, ils imposent une grande réactivité de réponse,

- son économie : le mail permet d'aller à l'essentiel, ne coûte pas cher, fait gagner du temps, réduit les envois de courriers papier mais pas forcément le papier en tant que tel car il est courant d'imprimer les e-mails et les pièces jointes,
- sa propagation d'informations vers les autres : un même message peut être envoyé et transféré vers une multitude d'interlocuteurs, qui ne sont d'ailleurs pas forcément connus de l'expéditeur.

L'écriture électronique a augmenté le nombre d'échanges, le nombre d'interlocuteurs concernés et pousse à une forte réactivité face aux clients ou aux collègues.

Pierre Nahon

Ergonome, gérant de Ouest-Ergonomie.

L'écrit n'a pas une place dans l'intervention ergonomique mais plusieurs, différentes et qui n'ont pas grand-chose à voir entre elles.

Plusieurs logiques d'écritures selon que l'on :

- établit le contrat,
- prépare les restitutions,
- accompagne la Maîtrise d'œuvre, la rédaction d'un cahier des charges par exemple.

Le seul moment où l'on écrit réellement est lorsqu'on établit un contrat.

1. Le contrat

1.1. Un exercice de style qui répond à une logique commerciale

La logique commerciale est assez étrangère à l'ergonome, pourtant la contractualisation doit répondre à cette exigence.

L'effort à faire pour se mettre à la portée des autres intervenants de l'entreprise (décideur par exemple) est important.

Par exemple, lors de la rédaction de la plaquette du cabinet il y a une dizaine d'années, on s'est heurté à la difficulté de s'imaginer le point de vue de l'autre et surtout les représentations qu'il peut avoir du métier d'ergonome.

L'investissement dans ce type de support est précieux pour arriver à être compréhensible et lisible des autres acteurs.

Le contrat est un des rares documents que les ergonomes continuent à écrire. Le contrat doit répondre principalement à 2 objectifs, qui pourraient paraître contradictoires mais qui en fait ne le sont pas : le premier objectif est le rôle de conseil et d'engagement de l'ergonome, le deuxième est la contractualisation.

1.2. Conseil et engagement de l'ergonome

Le contrat est une certaine façon de reformuler, de structurer, d'organiser certaines informations recueillies lors des premiers contacts, qui doit permettre d'entrevoir l'intervention, qui garantirait une atteinte efficace des résultats.

C'est l'occasion de formaliser une nouvelle vision des objectifs ou des moyens pour y parvenir. On réécrit les objectifs suite à l'analyse de la demande, ce qui permet de se mettre d'accord sur ce qu'on entend des objectifs. Dans une intervention, il n'est pas rare qu'on mélange objectifs et moyens, le contrat permet alors de les préciser.

Il est dès lors montré l'intérêt de l'écrire, de reformuler objectifs et moyens.

Cela peut d'ors et déjà poser un certain nombre de problèmes, si cette vision reformulée se met en écart vis-à-vis d'autres formalisations existantes établies par l'entreprise, comme par exemple des cahiers des charges. Le problème est d'autant plus présent si l'ergonome se met en écart par rapport à des formalisations établies par un tiers ; l'entreprise ne peut plus réguler entre les objectifs formulés dans un premier temps, et pour lesquels elle peut convenir qu'elle n'est plus d'accord, et les objectifs reformulés par la suite avec l'ergonome.

1.3. Contractualisation et désengagement

Le contrat doit contribuer à limiter l'engagement plus qu'à prendre des engagements. Il s'agit de délimiter l'engagement vis-à-vis du commanditaire, éviter par exemple d'avoir des livrables et des délais impossibles. L'objectif étant d'avoir des conditions d'intervention acceptables et d'exprimer des limites.

Les livrables, les délais, les conditions d'intervention et les limites qui seront posées, sont autant de paramètres qui vont structurer les conditions de travail et d'efficacité de l'ergonome.

2. Les restitutions

Les restitutions sont des moyens de faire évoluer les représentations individuelles et collectives. Les destinataires des restitutions déterminent en partie la forme qu'elles vont prendre : il s'agira en effet plutôt d'un rapport pour les institutionnels alors qu'un diaporama suffira dans nombre de cas pour les restitutions en entreprise.

Le constat que nous faisons est que nous réalisons de moins en moins d'écrit mais que nous utilisons des supports permettant de jouer à la fois sur l'émotionnel et l'interactivité.

2.1. Le registre de l'émotionnel

Il s'agit de faire passer un message et de faire évoluer les représentations. Pour cela, les supports qui sont ancrés dans la réalité et qui montrent une vision dynamique et émotionnelle sont certainement les plus efficaces.

Un certain nombre de supports permettent de jouer sur le registre émotionnel : la photo choc, la séquence vidéo prise dans le réel, les schémas explicatifs qui démontrent les mécanismes, les graphiques qui réunissent des phénomènes jusque-là dispersés (dispersion dans l'espace, dans le temps...), le chronomètre servant de pièce à conviction, les pièces à convictions elles-mêmes (produits, traces d'équipement...), le schéma de principe permettant d'imaginer des alternatives, le tableau de synthèse chiffrant ce que l'on perd et ce que l'on pourrait gagner, la synoptique permettant d'un coup d'œil de savoir où l'on en est et ce qu'il reste à faire...

Dans tous ces supports, l'écrit est peut présent et il est intéressant de s'en tenir à ces restitutions et éviter les rapports.

2.2. Le registre de l'interactivité

L'ergonome ne connaît jamais complètement les représentations préexistantes, il les découvre en temps réel pour la plupart et doit donc s'y adapter sans cesse et se recalculer sur le point de vue de l'autre.

Le chemin à découvrir n'est pas celui de l'ergonome, c'est à dire celui qui en général l'a amené à comprendre les phénomènes, mais la façon dont les autres acteurs, peuvent faire le chemin entre leur représentation et la réalité, « la réalité de l'ergonome ».

Il s'agit donc d'un travail adaptatif, nécessitant de pouvoir changer l'ordre dans la présentation, revenir en arrière, réagir en temps réel. Il faut découper les choses dans une logique qui n'est pas forcément celle de l'ergonome.

À Ouest-Ergonomie, les consultants travaillent les supports de façon collective ; ils ont en effet institué des revues de projet permettant aux intervenants d'expérimenter leurs supports. Il s'agit de mettre les supports à l'épreuve des bibliothèques d'exemples de comportements connus d'acteurs de l'entreprise, accumulés dans l'expérience de chacun. La revue de projet consiste aussi à permettre au support d'acquérir une certaine adaptabilité, à l'épreuve de la revue de projet, pour gérer ce que les consultants ne maîtrisent pas, c'est à dire ce qui peut se passer dans la tête de leurs interlocuteurs, les représentations.

L'émotion et l'interactivité sont deux conditions qui semblent indispensables à l'évolution des représentations.

Jacques Escouteloup

Lorsque l'idée d'organiser un débat autour des questions relatives à l'écrit s'est mise en place, mes collègues ont tout de suite pensé à moi. Cette unanimité m'a interrogé :

- Est-ce parce que je n'écris pratiquement pas ?
- Est-ce parce que je préfère les interactions verbales aux relations « postitées » ou « courrielisées » ?
- Est-ce parce que je considère que je n'ai pas les qualités requises pour écrire ? En effet, la maîtrise de l'écriture nécessite que l'on puisse s'adresser à tout le monde et comme l'a dit Dimitris Nathanael lors de sa communication, il existe de nombreux langages différents ; les langages de métier nécessitent une masse de connaissances importantes pour pouvoir être traduits et compris par tout le monde. Ecrire seul est difficile, nous avons souvent besoin d'être accompagné.
- Est-ce que parce que Jacques Christol a été mon premier maître en ergonomie et que Jésus Villena disait et écrivait dans le décalogue apocryphe de Jacques Christol sur l'intervention : « Avec tes clients de véritables relations établiras, disponible seras et complice aussi ». Ajoutant à cela : « l'apparition et la solidification des relations de confiance donnent progressivement la première place à la parole, au détriment des rapports écrits, la parole circule sur la mer de la confiance et il faut naviguer avec les

voiles déployées ». Et j'ajouterai : tenir la barre, la boussole et la carte pour garder le cap.

– Est-ce parce que je suis trop fainéant pour passer du temps à écrire ?

Ils ont donc pensé à moi pour toutes ces raisons et d'autres encore.

Quelques situations de rencontres entre l'ergonome et l'écrit :

1. L'ergonome, l'écrit, dans les relations avec les clients dans le cadre de l'intervention

Il ne me semble pas que les productions écrites soient le résultat seul de la pensée de l'ergonome. Je pense que les documents écrits issus de l'intervention sont des documents résultant d'un assemblage, de savoirs métissés comme le disait François Daniellou dans sa communication de ce matin.

Par exemple, quand l'ergonome écrit un programme d'architecture (si tel est le cas), il est associé à un certain nombre d'acteurs pour le rédiger, ce document est le résultat d'interactions verbales, d'assemblages complexes issus de la réflexion des différentes personnes du projet. C'est un document réalisé par un collectif et un assemblage subtil.

En tant qu'ergonome, je ne crois pas que je prendrais seul la responsabilité de signer les écrits issus de l'intervention. Je ferais signer les différentes personnes qui sont dans le projet afin que l'engagement soit partagé. En effet, si nous sommes les seuls auteurs d'un écrit, nous sommes les seuls engagés et l'objectif de l'intervention n'est-il pas d'emmener un certain nombre d'acteurs avec nous ?

Auparavant, nous avons déjà abordé les différents types d'écrits tels que le contrat, la rédaction de la proposition d'intervention, les comptes rendus (que je ne rédige pas d'ailleurs, je pense que ce sont les autres qui doivent les rédiger).

Mais, il me semble qu'il faut faire attention car les traces écrites peuvent être dangereuses, donc prudence dans l'intervention et en même temps, engagement dans l'écrit, dans le collectif.

2. L'ergonome, l'écrit, dans les relations entre ergonomes

Souvent les productions écrites sont le résultat d'interactions longues et sérieuses avec beaucoup d'ergonomes. Ceci est nécessaire pour arriver à produire des écrits corrects et fonctionnels.

Toutes les formes d'outils que nous fabriquons sont des formes d'écrits.

Le point de départ de l'écrit est peut-être la pensée.

3. L'ergonome, l'écrit, dans les relations avec le public, avec les autres

L'écrit peut être un moyen de fixer sa pensée (mémoire) comme nous l'avons déjà dit.

Il est aussi un moyen de transmettre des formes de connaissance par des articles par exemple. Cependant, l'écrit n'est pas le meilleur moyen pour former des personnes car pour former, il ne suffit pas de transmettre des connaissances, mais il est intéressant de

transmettre des interrogations. Ces interrogations peuvent provenir de l'écrit, mais elles sont plus facilement le résultat d'interactions orales, en marchant avec l'autre par exemple (comme le dit souvent Jacques Christol) et ce type de communication permet l'immédiateté de l'interaction et de l'interrogation.

Bruno Michel

Comme les opérateurs, il nous est difficile d'expliquer notre propre pratique, en effet l'ergonome ne sait plus expliquer pour quelles raisons il écrit, cela fait partie intégrante de l'intervention.

L'écrit sert à suivre le cheminement de la pensée tout au long de l'intervention.

Il existe un paradoxe : on a besoin d'écrire pour être suivi, complété et validé par d'autres, tout en sachant qu'on prend un risque en figeant trop rapidement la pensée avant même qu'elle soit partagée par tous.

Toute personne qui écrit espère être lue conformément à l'idée qu'elle avait lorsqu'elle a écrit. Pour cette raison, il est important de penser à l'accompagnement de l'écrit.

Il faut penser que l'ergonome n'est pas le seul acteur qui écrit, ce qui pose la question du rôle de l'écrit des autres acteurs lors de l'intervention.

Il est important que l'entreprise puisse s'approprier et garder mémoire des raisonnements, mais tout ne se joue pas au rendu du rapport à la fin de l'intervention. Il est en effet souhaitable que le rapport ne soit qu'une compilation de tout ce qui a été écrit, validé, débattu au cours de l'intervention. De plus, il faut noter que les écrits ne sont pas forcément du ressort de l'intervenant. Les acteurs de l'entreprise peuvent être dépositaires de ces écrits, ce qui garantit d'avantage l'efficacité et la pérennité des actions.

Débat

La coproduction des écrits

L'écrit participe aussi à la construction sociale par l'intermédiaire de la coproduction et de la validation des documents.

Il est possible de laisser les autres acteurs de l'entreprise écrire les documents concernant l'intervention. Ce mode de fonctionnement permet de valoriser ces auteurs et favorise leur appropriation.

Evolution de la pratique et évolution de l'écrit

Le rôle de l'expérience de l'ergonome

La plupart des ergonomes semblent être passés par des rapports volumineux en début de carrière, mais avec l'expérience, l'écrit prend des formes allégées telles que les diaporamas.

Cependant, il est important de conserver l'apprentissage de l'écrit pour les étudiants.

Le rôle de l'évolution des technologies et des pratiques

Depuis quelques années, les formes de rédaction changent, les supports sont de moins en moins écrits, ce qui pose la question de la mémoire. De plus, l'allègement des écrits va complexifier leur compréhension plusieurs années après leur rédaction.

L'écriture informatique est devenue courante et son traitement demande une part de travail non négligeable dans l'activité de l'ergonome comme dans celui de nombreux professionnels.

Cependant, l'utilisation systématique de ce type de correspondance peut nuire à la communication. Une heure d'échanges oraux remplace parfois plusieurs jours d'échanges électroniques.

Un des avantages que présente ce mode de communication est qu'il peut permettre de stocker des courriers en cas d'absence prolongée.

La classification des écrits

Les problèmes soulevés sont différents selon le type d'écrits : qui écrit, pourquoi, pour qui, avec quel type de support, comment ...

Il serait peut être intéressant de réfléchir à une classification des différents écrits.

La mémoire constituée par l'écrit

La mémoire se forme plus facilement à partir de l'émotion ressentie lorsqu'on a vécu les choses, qu'à partir de la lecture de documents écrits.

L'écrit et la formation

Un débat s'est ouvert autour de l'importance de l'écrit dans la formation des ergonomes.

L'interrogation est la base de la construction de la formation des personnes. L'apprenant ne recherche des connaissances que lorsqu'il s'interroge sur des choses. Lors de la formation, la formalisation écrite est un support de connaissances source possible d'interrogation.

La capitalisation par l'écrit des expériences des uns et des autres est une richesse pour la formation et pour l'acquisition d'un certain niveau d'expertise.

L'écrit : un modèle opérant

Lorsque l'ergonome écrit, il doit penser aux objectifs visés et aux destinataires.

Aujourd'hui, il est demandé aux ergonomes de rendre des rapports de plus en plus opérationnels à destination des techniciens de l'entreprise, cependant cela comporte des risques :

- La solution technique présentée dans le rapport n'est pas la seule, elle résulte d'une expertise à un instant T et ne permet pas de décrire le cheminement de pensée qui a

conduit à ce choix. Le fait de ne pas écrire les solutions non retenues ne permet pas aux acteurs de l'entreprise de les exploiter en vue d'autres projets.

- Les destinataires du rapport sont divers et la description technique n'est pas adaptée à tous les acteurs de l'entreprise.
- Les descriptions techniques sont les plus faciles à formaliser, mais il est cependant intéressant de s'efforcer à décrire l'analyse.

L'écrit est un gage d'opérationnalité dans les projets lorsque ceux-ci se déroulent sur une longue période et que les acteurs changent. On peut s'appuyer sur les écrits pour échanger avec ces nouveaux acteurs, ceci permettant de gagner du temps.

Dans certains cas, étudier les écrits est plus opérant que de se baser uniquement sur des verbalisations.

Certains acteurs de l'entreprise souhaitent des écrits concis et opérationnels ; cependant, le fait de trop réduire les écrits les dénuent de sens et d'exploitabilité.

L'écrit comme engagement et désengagement

L'écrit au travers de la contractualisation est un engagement, il peut montrer « comment on attrape le problème ».

La proposition d'intervention ouvre la porte aux négociations et permet de se mettre d'accord avec les autres acteurs de l'entreprise.

Le contrat est un désengagement, dans le sens où il doit servir à s'engager le moins possible. Il faut répondre à la demande de l'entreprise mais ne pas en rajouter. Par ailleurs, on s'engage à ce que la demande du client soit satisfaite sans pour autant assurer que ce soit l'ergonome qui le fasse.

L'écrit est également un désengagement lorsqu'il s'agit de l'accompagnement de la réalisation des solutions.

Le marché de l'ergonomie et les écrits

À l'heure actuelle, les ergonomes sont sur un marché concurrentiel et les décisions des financeurs sont le plus souvent prises sur des écrits. Il n'est pas rare que les décideurs choisissent la proposition la moins disante, à défaut de comprendre réellement le sens de certaines propositions ergonomiques. Cependant, il est important d'essayer de se faire évaluer sur la façon dont on entrevoit l'intervention, la contractualisation permettant en effet de montrer « comment on attrape le problème ».

Dans la pratique de nombreux consultants, les écrits constituent les bornes de l'intervention ; l'entrée étant officialisée par le contrat et la sortie par la restitution.

Enfin, l'écrit constitue un travail en soi et se chiffre financièrement.

Les écrits de l'entreprise

Si l'ergonome écrit moins, il semble moins lire aussi. Il y a beaucoup de traces écrites dans l'entreprise qui ne sont pas toujours analysées alors que cette étape peut être fructueuse.

Parfois, ces écrits peuvent montrer les impasses dans lesquelles se mettent les entreprises.

Il peut être intéressant de savoir ce qui est lu et ce qui n'est pas lu par les différents acteurs de l'entreprise.

L'exploitation des écrits

En fonction des destinataires des documents, l'ergonome n'écrit pas la même chose : l'exploitation et donc le type d'écrit sera différent s'il est destiné à l'équipe d'intervenants, au décideur, aux opérateurs, pour soi...

La question des personnes exploitant les documents dans l'entreprise s'est posée, car le destinataire n'est souvent pas le seul à les utiliser.

L'exploitation des écrits est plus pertinente lorsqu'on a la possibilité d'en discuter avec les auteurs.

Il faut être vigilant au sens qui sera donné aux écrits, les mots ne veulent dire que ce sur quoi on se met d'accord : il s'agit d'attribuer aux mots un sens commun. Les documents de l'entreprise n'ont en effet aucun sens partagé par l'ensemble des personnes qui les lisent.

Lorsque l'ergonome laisse des écrits dans l'entreprise, il perd le contrôle sur sa production et sur l'exploitation qui pourrait en être faite. De plus, lors de la présentation des documents par l'intervenant, les propos qui les accompagnent permettent de clarifier et d'expliquer le sens des écrits, alors qu'en cas d'utilisation par d'autres acteurs, le discours ne sera plus forcément fidèle à l'original. Ceci renvoie à la question de l'appropriation des écrits laissés dans l'entreprise.

Certains écrits ne sont pas faits pour être lus mais seulement pour exister et pour être mobilisable à tout moment.

Par ailleurs, une réflexion sur les écrits peut contribuer à leur propre amélioration tant au niveau de leur contenu que de leur forme rédactionnelle.

Le fait de passer par l'écrit permet de réaliser des prestations orales satisfaisantes.

La prise de note est également une forme d'écrit dans l'intervention, qui fait partie intégrante de l'activité de l'ergonome mais qui requiert des compétences particulières.

Un autre type d'exploitation des écrits peut consister à évaluer les interventions ; il paraît en effet difficile de juger de la durabilité et de l'efficacité d'une action sans avoir de traces écrites. Cependant ce point a fait débat et l'évaluation des interventions ne doit pas uniquement se baser sur les traces écrites mais doit aussi s'intéresser aux résultats observables sur le terrain.

Écrit / oral : 2 modes de communication complémentaires

Pour pouvoir influencer les décideurs il est important de pouvoir avoir des échanges oraux avec eux. Ces échanges ne sont pas obligatoirement formels.

L'oral et l'écrit sont nécessairement complémentaires, mais on constate que seul l'écrit est systématiquement enseigné, alors que l'oral semble être quelque chose d'inné. Or le mode de communication oral nécessite également un apprentissage.

Écrit et reconnaissance

Un débat s'est ouvert autour de la reconnaissance du travail de l'ergonome au travers des écrits. Pour certains, ils y contribuent, pour d'autres ce qui importe est l'impact et l'utilisation qui est faite des écrits dans l'entreprise. Il semble que l'ergonome interne soit parfois évalué sur ses productions écrites.

L'écrit est une règle de métier pour nombre de professions et on peut penser qu'elle s'applique également à l'ergonome.

Écrit et responsabilité

La responsabilité de l'ergonome peut être engagée à travers les écrits. Cependant, il ne doit pas être l'unique responsable et doit partager les parts de responsabilité avec les autres acteurs du projet. Pour cela, la co-signature et la coproduction sont à privilégier.

La notion de responsabilité de l'ergonome peut dépendre en partie de son positionnement (interne ou externe). Dès que l'ergonome écrit à propos des solutions, il engage sa responsabilité civile pour laquelle il doit souscrire une assurance. Cependant, la co-construction de solutions peut permettre de se décharger de notre unique responsabilité.