

Retours d'expériences : mémoire ou histoire ?

Réflexions sur une différenciation sémantique

Alain Coulon

Emmanuel Hoog, président-directeur général de l'Institut National de l'Audiovisuel, auteur de l'ouvrage « Mémoire année zéro » (Seuil) a accordé un entretien au Monde (numéro du 24 octobre 2009 – page 22 Horizons – controverse).

La lecture de cet entretien appelle notre attention sur le mode de cristallisation de nos souvenirs qui, en fonction de nos objectifs :

- alimente une interprétation mémorielle ;
- ou contribue à écrire une page d'histoire.

Les systèmes d'information jouent un rôle dans cette transformation. L'Internet catalyse ce qu'Emmanuel Hoog appelle l'inflation mémorielle, au détriment d'une approche méthodique prônée par l'historien.

Dans un domaine qui nous est familier, nos retours d'expériences ne sont-ils pas des mémoires à vocation promotionnelle... à défaut d'être des éléments objectifs à caractère historique ?

Analyse d'une trilogie : souvenir - mémoire - histoire

Emmanuel Hoog observe que ces trois concepts sont souvent confondus, notamment dans l'évocation d'événements passés, appelés à argumenter certaines thèses contemporaines.

Le souvenir

Le souvenir est l'impression que l'on conserve d'une chose.
Le souvenir est privé ; c'est une perception individuelle.

La mémoire

La mémoire est l'aptitude à conserver et à restituer des choses passées.

La restitution s'effectue dans un contexte très différent de celui de l'acquisition du souvenir ;

- le temps s'est écoulé ;
- l'environnement s'est modifié ;
- les repères éthiques ont été redéfinis ;
- le comportement humain a évolué.

À la différence d'une mémoire électronique qui fige les données stockées, la mémoire humaine a une forte propension à améliorer les informations saisies... dans un sens qui lui est favorable.

La mémoire collective est le fruit de l'agrégation de mémoires humaines évolutives.

La mémoire, représentation du passé sous une forme mentale, est politique¹ ; c'est une expression élaborée dans un but promotionnel.

L'histoire

L'histoire est le récit d'un événement particulier.

Plus ambitieuse, l'Histoire (avec un H majuscule) se veut être la connaissance précise et exacte des réalités passées.

Cette histoire est scientifique : c'est une vision objective qui résulte de l'application de méthodes.

Mémoire ou histoire ?

Emmanuel Hoog observe que la mémoire grossit plus rapidement que notre capacité à produire de l'histoire.

L'absence de repères historiques clairs et la poursuite de l'immédiateté provoquent, via les nouveaux médias électroniques, une inflation mémorielle.

La mémoire, chargée d'émotions, prend ainsi le pas sur l'histoire, fondée sur la raison.

Ce constat s'applique essentiellement à l'interprétation d'événements survenus au cours des derniers siècles et pour lesquels, on a bien du mal à extraire l'histoire objective des mémoires subjectives.

¹ Il faut prendre le mot « politique » au sens de conduite particulière dans les affaires.

Application aux retours d'expériences

Cet article se contentera d'appliquer la réflexion d'Emmanuel Hoog à l'une de nos vecteurs de communication : le retour d'expériences.

Notre mémoire est une construction intellectuelle

Chaque individu recueille un souvenir intime des événements qu'il a vécus.

Lorsqu'il souhaite transmettre ses expériences professionnelles, il enrichit, souvent de bonne foi, son récit de commentaires dictés par ses perceptions et par l'idée qu'il se fait de son propre rôle.

Pour s'en convaincre, il suffit de parcourir les convictions complaisamment répandues sur les différentes trames de la Toile (blogs, forums, wikis).

La mémoire collective est une élaboration orientée

Un groupe humain qui sollicite des témoignages autour d'un même thème, afin de les consigner pour en livrer une synthèse, le fait, généralement, dans un but dédié à la promotion d'un produit, d'une méthode, voire d'une idéologie.

Les phénomènes traités dans les retours d'expériences sont extrêmement récents ; ils répondent à un besoin d'immédiateté.

Ces témoignages sont destinés à des personnes désireuses de se faire rapidement une idée avant de se lancer dans une opération similaire.

La métaphore de la lanterne

Dans le contexte professionnel des systèmes d'information qui évolue trop rapidement, nous n'aurons jamais le recul des historiens pour appliquer une méthode scientifique aux récits des expériences vécues.

Dans ce domaine, nous attendrons longtemps que l'objectivité historique confirme ou infirme la subjectivité actuelle.

Selon Confucius, l'expérience est une lanterne que l'on porte dans le dos et qui n'éclaire jamais que le chemin parcouru.

Qui plus est, cette lanterne, magique, projette l'image du chemin que l'on souhaiterait, aujourd'hui, avoir, jadis, parcouru.▲

a_coulon@club-internet.fr